

APÉNDICE A. Reporte del análisis del Cuestionario a usuarios 2014

Debido a las dimensiones del recinto¹ y su capacidad para recibir a miles de personas al día², la Dirección de la Biblioteca Vasconcelos y el CNCA llevaron a cabo el levantamiento de encuestas o Estudio de usuarios 2014, en el que se realizaron 712 entrevistas cara a cara; aplicaron un cuestionario con 23 preguntas. El operativo se llevó a cabo durante 31 días, en el periodo julio-agosto de 2014. (Ver anexo C).

En el presente documento se muestran los primeros resultados descriptivos de la aplicación del instrumento Cuestionario a Visitantes 2014³ con el fin de identificar las principales características de los usuarios y visitantes para conocer aspectos generales del funcionamiento de este equipamiento en base a ¿quiénes lo usan? ¿para qué lo usan? ¿con qué frecuencia la visitan y/o utilizan sus espacios y servicios? ¿participan en sus actividades? ¿cómo llegan? ¿qué acostumbran hacer? ¿aproximadamente, cómo son sus otros consumos culturales?

¹ El proyecto tiene una extensión de 38 091.0 m²

² Durante 2014 la biblioteca recibía un aproximado de 5 mil personas al día, cifra que se duplicaba los fines de semana. (Información Servicios Digitales de la Biblioteca Vasconcelos).

³ Ver anexo B cuestionario.

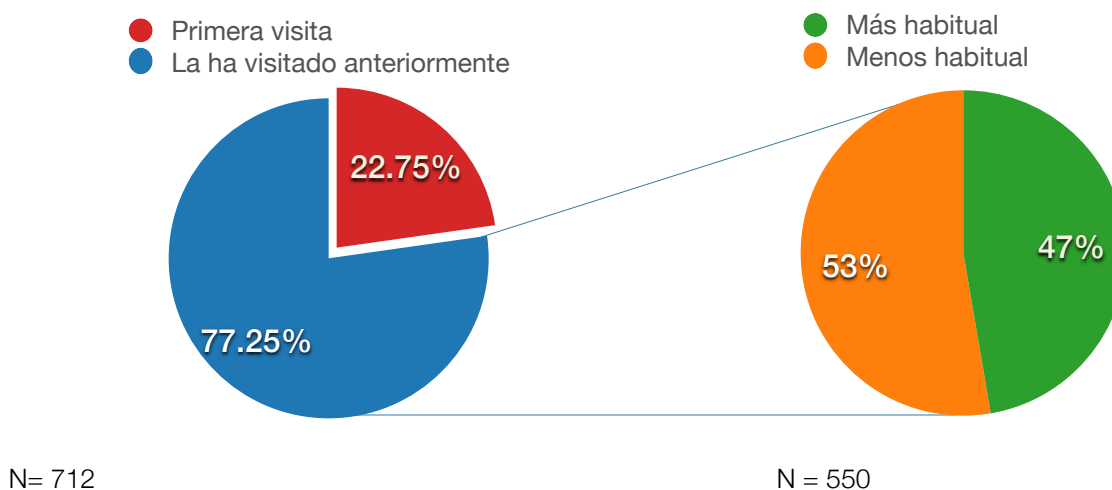
Nota

En el presente documento se entiende por encuestados a la totalidad de personas a las que se les aplicó el cuestionario de salida en una entrevista cara a cara, por tanto se usa indistintamente entrevistados y encuestados, que a su vez conforman el grupo general de visitantes y usuarios. De la muestra que representa al total de personas entrevistadas, cerca del 80 por ciento ya había estado anteriormente en la biblioteca y por tanto, se les considerará como usuarios, agrupando tanto a quienes la visitan con mayor frecuencia como a quienes lo hacen con menor frecuencia. (Ver gráfica A).

El análisis se realiza con base en la muestra, es decir, en el *Total de encuestados*, aunque a lo largo del texto también se hace referencia a los denominados *usuarios*⁴ (77.25 %), grupo conformado por usuarios más habituales y menos habituales, ya que en la mayoría de los casos se repiten las frecuencias dado el alto porcentaje de personas que no eran visitantes primerizos.

Se considerará como *Usuario más habitual o habitual* a aquella persona que dijo asistir a la Biblioteca Vasconcelos desde un día a la semana, de dos a tres días y hasta diario. Estos usuarios fieles representan 47.3% de los 550 (79.5 %) entrevistados que habían visitado la biblioteca previamente, es decir, que no era su primera visita en la biblioteca. Y se considera como *Usuario menos habitual o no habitual* al resto de los encuestados que sí la habían visitado con anterioridad, pero dijeron haberlo hecho de una o dos veces al mes, una vez al trimestre o una vez al semestre. (Ver gráfica B).

Gráfica A. Total de encuestados (visitantes y usuarios) y Gráfica B. Total de usuarios (habitual y no habitual)



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA.

Aunque se muestra la conformación de los *usuarios*, a lo largo del análisis los más habituales y los menos habituales se consideran como un solo grupo.

⁴ (ver columna derechas del anexo A)

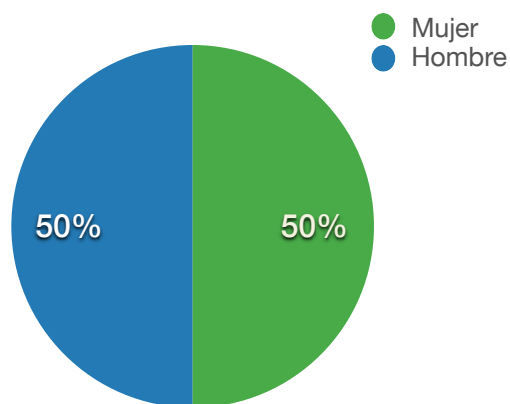
I. VISITANTES Y USUARIOS⁵

1.1. PERFIL

Distribución según sexo

Se encontró que entre el total de encuestados no hay diferencias significativas en el uso de la biblioteca según sexo, ya que mujeres y hombres la visitan por igual. (Ver columna izquierda de la tabla 1 del anexo A)

Gráfica 1. Visitantes y usuarios según sexo



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

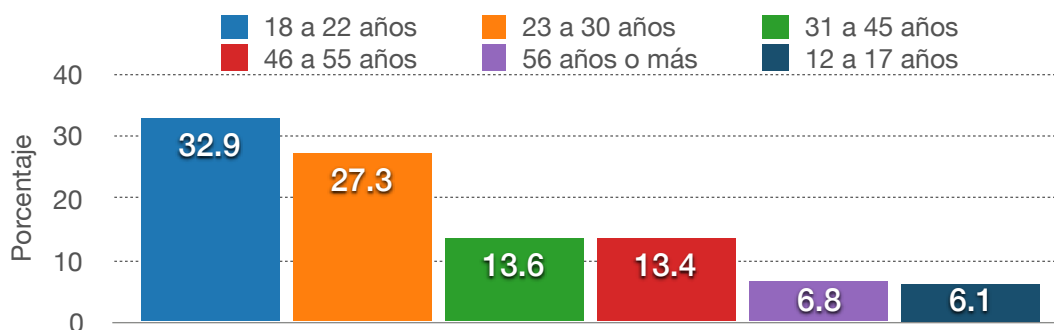
Entre los considerados *usuarios* (más habituales y menos habituales) sí existen diferencias en cuanto al sexo, ya que hay una ligera mayoría de usuarias (53.9 %) que de usuarios (46.1 %). (Ver columna de la derecha de la tabla 1 del anexo A).

⁵ Se incluye al total de encuestados, tanto a quienes se consideran como usuarios (ya sea más habituales o menos habituales) como aquellos que el día de la entrevista la visitaban por primera vez.

Distribución por edad

Si se compara con los grupos de edad establecidos por la Encuesta Nacional de Lectura (2006), se observa que aproximadamente siete de cada diez entrevistados suelen ser jóvenes, es decir, representan un público conformado por adolescentes y personas de hasta de 30 años (66.3 %).

Gráfica 2. Visitantes y usuarios según grupos de edad ENL (2006)



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

La mitad de ese público joven son personas que tradicionalmente inician su edad productiva, ya que tienen entre 23 ya 30 años (27.3 %), mientras que casi una tercera parte (23.7 %) se compone por adultos jóvenes de 31 a 45 años (13.6 %) y adultos maduros de 46 a 55 años (13.4 %). Se observa un disminución del uso de la biblioteca con la edad, ya que los adultos de 56 años en adelante apenas representan un 6.8 por ciento. (Ver columna de la izquierda de la tabla 2 del anexo A).

Esta distribución de mayoría de entrevistados considerados jóvenes de 18 a 30 años se mantiene en los considerados *usuarios*.⁶ (Ver columna de la derecha de la tabla de la 2, anexo A).

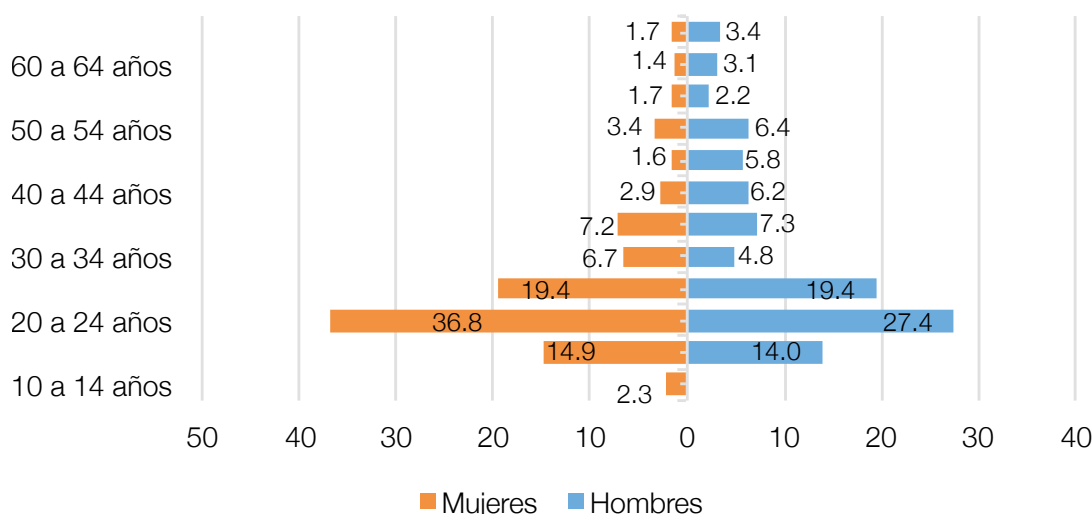
Distribución por edad según sexo

En cambio, si se desglosa según sexo y a partir de los grupos de edad establecidos por el INEGI (2010), se tiene que del total de asistentes a la biblioteca las mujeres adolescentes y de hasta 24 años representan una ligera mayoría (54 %) del total de los entrevistados, sobre todo aquellas que tienen entre 20 y 24 años de edad (36.8 %), lo que quizá se explica porque a esa edad se cuenta con mayor movilidad que quienes cursan la preparatoria o los primeros semestres de la educación superior (14.9 %).

Los entrevistados hombres de la misma edad equivalen al 41.4 por ciento del total de encuestados, seguido por el grupo de adultos jóvenes de 25 a 29 años de edad que, al igual que sus pares mujeres, representan el 19.4 por ciento del total.

⁶ Aquellos considerados como *usuarios* porque la visitan con cierta regularidad mensual, conformados por los *usuarios más habituales* (que la visitan cada semana una o varias veces a la semana), y por los *usuarios menos habituales* (que la visitan de una a tres veces al mes o algunas veces al semestre). Ambos se agrupan como usuarios (Ver Anexo A de la Tabla 1 a la Tabla 33).

Gráfica 3. Visitantes y usuarios según sexo y grupo de edad INEGI (2010)



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Entre las jóvenes no hay diferencias significativas según sexo, ya que incluso las mujeres de entre 30 y 34 años visitan la biblioteca un poco más que los hombres (4.8 %) de la misma edad. Las usuarias disminuyen a partir de los 40 años de edad, ya que el grupo de edad de entre 40 y 54 años apenas representa una tercera parte de sus pares masculinos, y la mitad que el mismo grupo de hombres que tienen entre 55 años y 59 años de edad. En el caso de los adultos mayores (5.1 %) que asisten a la biblioteca, los hombres (3.4 %) duplican a las mujeres (1.7 %). (Ver columnas de la izquierda de la tabla 3 del anexo A).

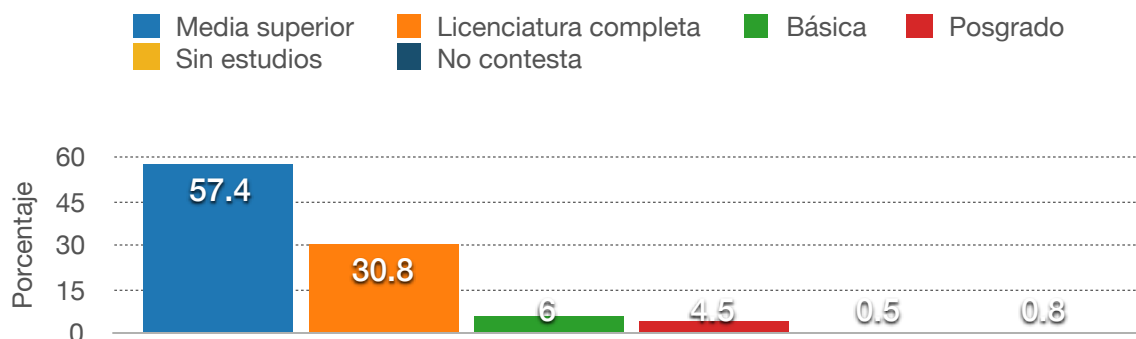
Esta tendencia de mayoría juvenil se mantiene en el caso de los encuestados considerados como *usuarios* habituales y menos habituales, aunque si se considera el sexo se invierte la representatividad, ya que el grupo de hombres tiene mayor distribución en la franja de edad de los 20 a 24 años y de los 25 a 29 años (38.1 % y 22.22 % respectivamente) que el de mujeres (25.44 y 19.05). (Ver tabla 3 de anexo A).

Se distingue entre los *usuarios* más y menos habituales un incremento de hombres en la franja de mayor edad (de 44 años en adelante) con respecto al total de encuestados. (Ver columna de la derecha de la tabla 3 del Anexo A)

Nivel de escolaridad

En cuanto al nivel de escolaridad de los encuestados, dado que se trata sobre todo de un público juvenil, la mayoría (57.4 %) cuenta con estudios de bachillerato y/o licenciatura incompleta. Los usuarios con licenciatura terminada representan a una tercera parte del total (30.5 %), mientras que los visitantes y usuarios que cuentan con educación básica (6 %) y posgrado (4.5 %) son minoría. Un 0.5 por ciento afirmó no contar con ningún tipo de estudio oficial, mientras que un 0.8 por ciento no proporcionó ningún tipo de información. (Ver columna de la izquierda de la tabla 4 del anexo A).

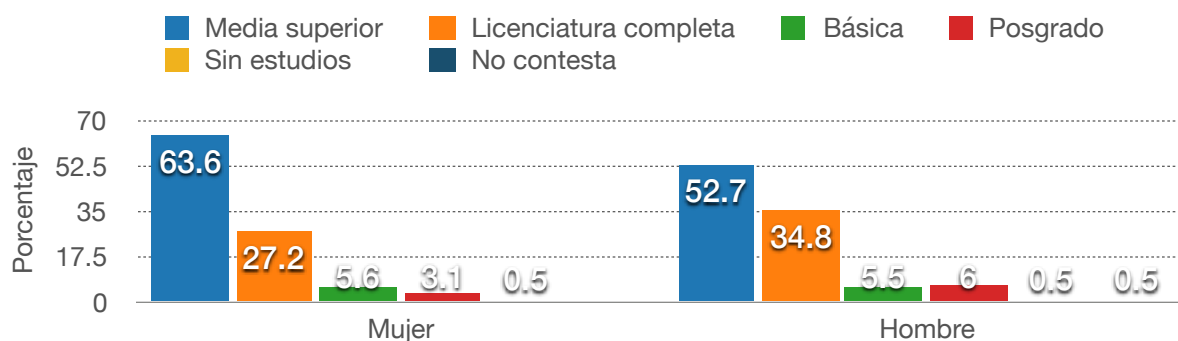
Gráfica 4. Distribución de nivel de escolaridad
Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712



Entre los considerados *usuarios* más y menos habituales se mantienen las mismas distribuciones, excepto en el nivel de educación básica, que tiende a disminuir hasta casi desaparecer, representando apenas al 0.1 por ciento de los *usuarios* (ver tabla 4 del anexo A) contra un 6 por ciento del total de encuestados, lo que parece mostrar que quienes cuentan con educación básica tienden a visitar menos la biblioteca. (Ver columna de la derecha de la tabla 4 del anexo A).

Nivel de escolaridad según sexo

En la gráfica cinco se observa la escolaridad del total de entrevistados según su sexo, donde seis de cada diez visitantes y usuarios cuentan con estudios de preparatoria o licenciatura incompleta (63.6 %), mientras que entre los hombres (52.7 %) cinco de cada diez cuenta con esos mismos estudios. Los hombres con licenciatura (34. 8%) son más numerosos que sus pares mujeres (27.2 %).



Gráfica 5. Visitantes y usuarios según sexo y nivel de escolaridad
Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

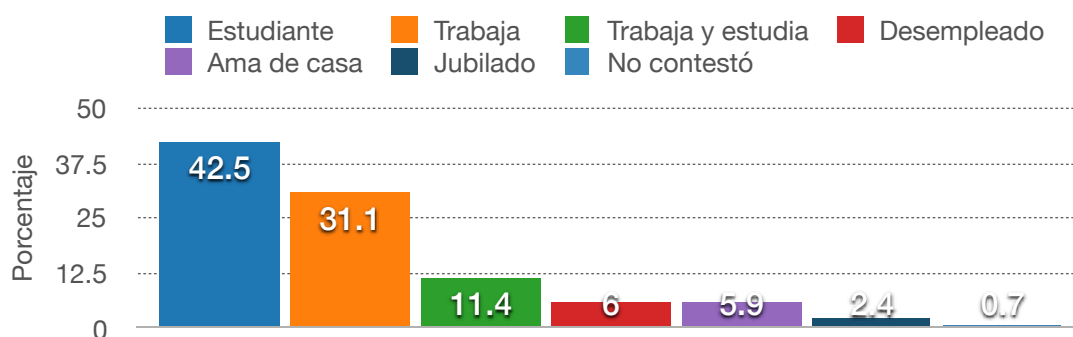
En el nivel básico no hay diferencias según sexo, pero en el caso de los estudios de posgrado el porcentaje de hombres (6 %) es el doble que el de las mujeres (3.1%). (Ver columnas de la izquierda de la tabla 5 del anexo A).

Las tendencias del nivel de escolaridad según sexo se mantienen muy similares entre los considerados *usuarios* más y menos habituales. (Ver columnas de la derecha de la tabla 5 del anexo A).

Ocupación de los visitantes y usuarios

En cuanto a la distribución de la condición de ocupación del total de los encuestados, un 42 por ciento de los usuarios son estudiantes, mientras que 11.4 por ciento trabaja y estudia al mismo tiempo. Tal como señala Salaberria (2010: 94) la biblioteca no sólo es un espacio de apoyo a los estudios académicos, sino que su importancia al margen del sistema escolar debe ser reconocida, ya que tres de cada diez asistentes son trabajadores (31.1 %).

Gráfica 6. Visitantes y usuarios según condición de ocupación



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Se encontró que 6 por ciento de los encuestados dijo estar en situación de desempleo, curiosamente, casi el mismo porcentaje que mencionó como principal ocupación las labores del hogar (5.9%). Se encontró que una minoría de personas jubiladas visita la biblioteca (2.4 %).

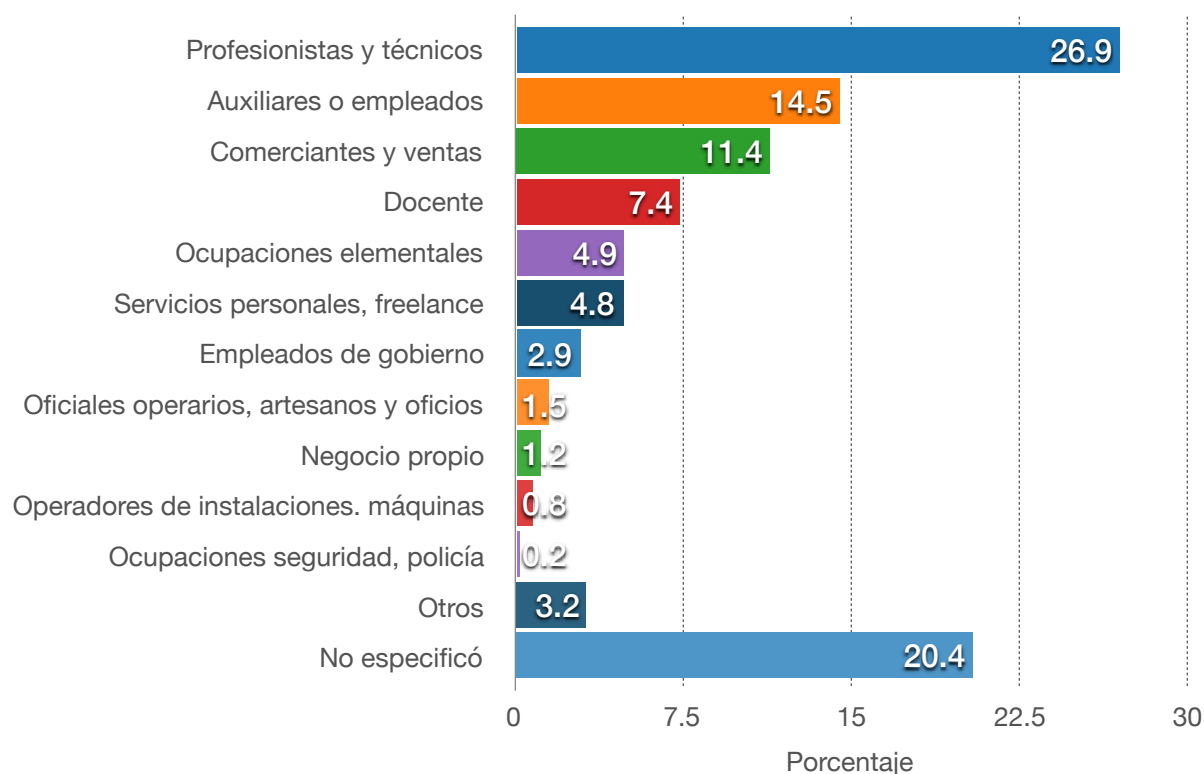
Esta tendencia de estudiantes y personas que trabajan como principales usuarios se mantiene entre los considerados *usuarios*. (Ver columna de la derecha de la tabla 6 del anexo A).

Se pidió a quienes trabajan, ya sea que estudien o no, especificar su ocupación, y los resultados muestran una gran variedad de ocupaciones, lo que ilustra la gran heterogeneidad de la biblioteca urbana.

Especificación de la ocupación de los visitantes y usuarios

De entre quienes dijeron trabajar y estudiar y sólo trabajar (42.5 %), ocho de cada diez sí especificó la tarea o función que desempeña en su trabajo o empleo (79.9 %), mientras que el restante (20.4 %) no lo hizo. De ese casi 80 por ciento restante el grupo de mayor representatividad está conformado por entrevistados cuya ocupación principal es ser profesionistas y técnicos (26.9 %), seguido por empleados o auxiliares (14.5 %), mientras que uno de cada diez encuestados se dedica al comercio y a las ventas, duplicando a los docentes (7.4 %). (Ver gráfica 7 y columna de la izquierda de la tabla 7 del anexo A).

Gráfica 7. Visitantes y usuarios según especificación de ocupación⁷



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Un grupo que casi no acude a la biblioteca es el de los trabajadores dedicados ocupaciones consideradas como “elementales” (INEGI, 2010), que según INEGI requieren un menor grado de capacitación (como personal de limpieza o cocinera) y que apenas alcanzó 4.9 por ciento, casi el mismo porcentaje de quienes se dedican a los servicios personales o se autoemplean (4.8%), aunque ambos grupos la visitan más que quienes trabajan en dependencias gubernamentales (2.9 %), se dedican a trabajos como operarios y artesanales (1.5 %) o quienes cuentan con su propio negocio (1.2%). Un 20.4

⁷ Es posible utilizar distintas clasificaciones, en este caso se utilizó como base las ocupaciones establecidas por los censos del INEGI y se eliminaron las que no aparecían en las respuestas de los usuarios (como agricultor o pescador). También se complementó el listado con ocupaciones que no se especifican en INEGI (2010).

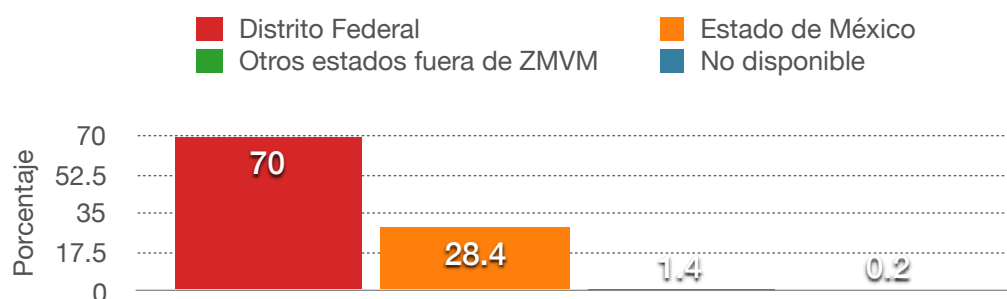
por ciento de quienes trabajan –estudian o no– decidió no especificar su ocupación. (Ver columna de la izquierda de la tabla 7 del anexo A).

En cambio, entre los considerados *usuarios* ocupaciones como auxiliares o empleados (23.79%) tienen una representación ligeramente mayor que la principal del total de entrevistados, Profesionistas y técnicos, ya que en los Usuarios este grupo representa una ligera disminución con una distribución de 20.93 por ciento. (Ver columna de la derecha de la tabla 7 del anexo A).

Procedencia

La Biblioteca Vasconcelos es un equipamiento de corte regional, pues casi la totalidad de los visitantes y usuarios (98.4%) reside en la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), aunque embargo, siete de cada diez es residente del Distrito Federal.

Gráfica 8. Visitantes y usuarios según lugar de residencia



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

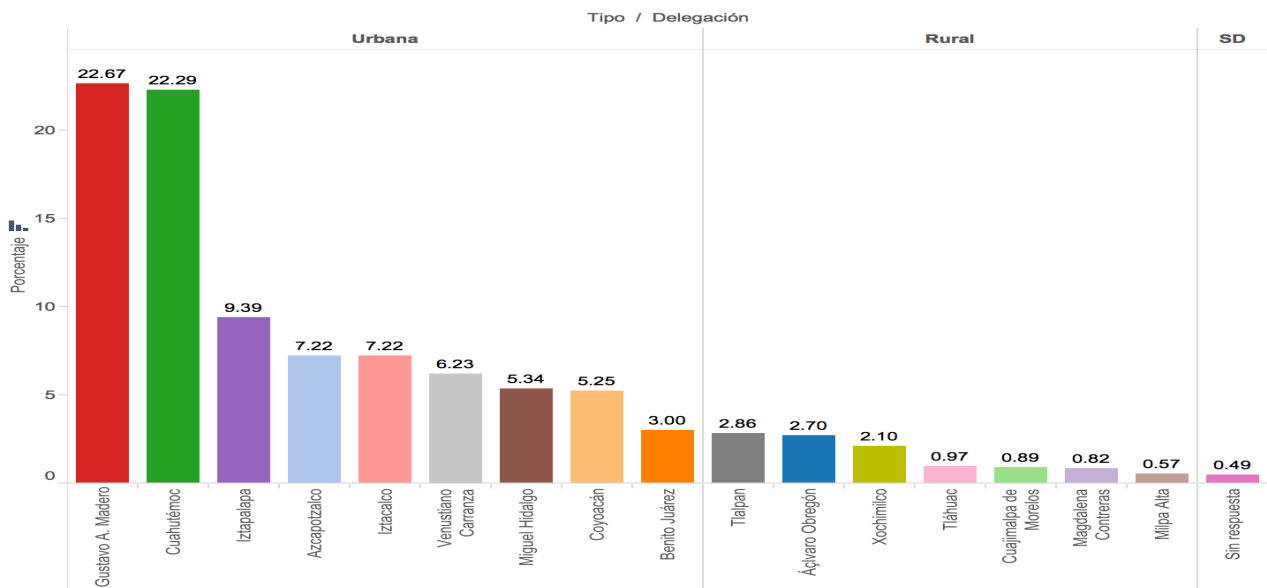
Esta distribución se mantiene casi idéntica entre los *usuarios* más y menos habituales. (Ver columna de la derecha de la tabla 8 del anexo A).

Procedencia Ciudad de México

Aunque se encuentra representada la totalidad de delegaciones del D.F., la gráfica nueve lustra que la mayoría proviene de delegaciones consideradas sólo con población urbana (88. 61 %). Una minoría de visitantes y usuarios proviene de las delegaciones condenadas como con población rural (10.9 %) (GDF, 2014), lo que aunado a que estas últimas delegaciones son periféricas, quizá condiciona la movilidad de los visitantes. (Ver columna de la izquierda de la tabla 9 del anexo A).

Aproximadamente la mitad de residentes del Distrito Federal proviene de las delegaciones Gustavo A. Madero (22.67 %) y Cuauhtémoc (22.29 %); en esta última delegación se localiza la Biblioteca Vasconcelos. Un 9.39 por ciento del total reside en la delegación Iztapalapa; el mismo porcentaje de 7.22 proviene de Azcapotzalco y de Iztacalco, mientras que un 6.23 por ciento reside en la Venustiano Carranza. El resto proviene de las delegaciones urbanas Miguel Hidalgo (5.34%), Coyoacán (5.25 %) y la Benito Juárez (3 %). (Ver columna de la izquierda de la tabla 9 del anexo A).

Gráfica 9. Delegación de residencia de visitantes y usuarios de la Ciudad de México



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=499

En cuando a los residentes de las delegaciones consideradas como con población rural*, acuden más a la biblioteca los de Tlalpan (2.86 %), seguidos por quienes viven en la Álvaro Obregón. Hay que señalar que se reciben menos visitantes y usuarios de Milpa Alta, quizá por la lejanía y/o las condiciones de movilidad.

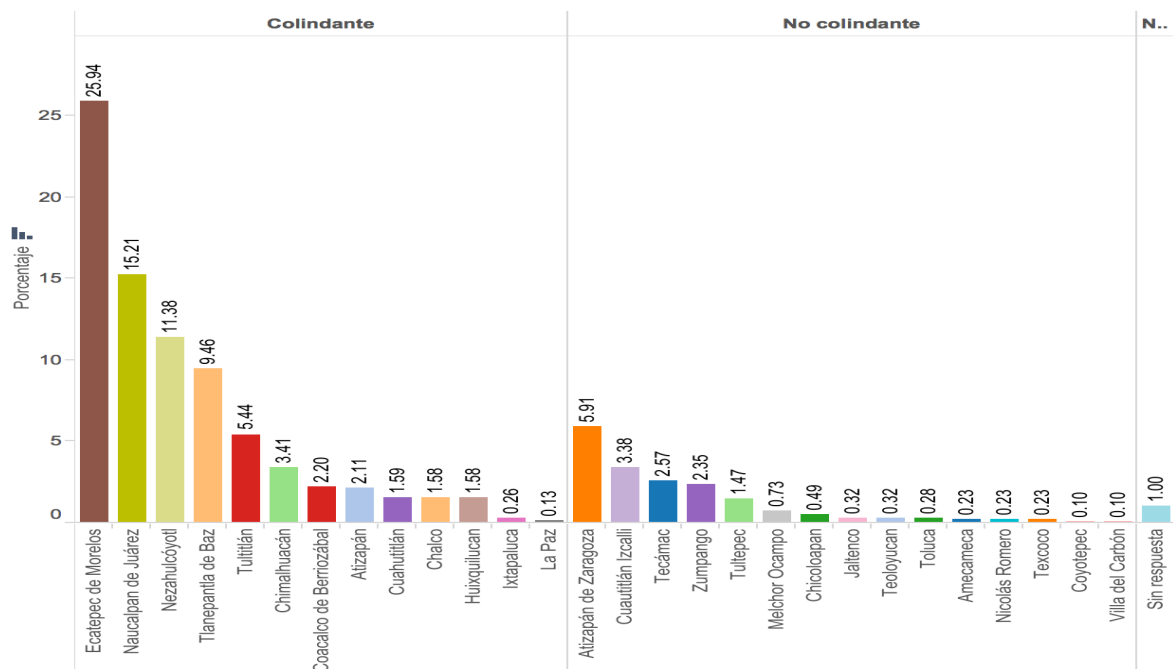
Esta distribución tiene apenas unas variaciones de uno o dos puntos entre los considerados Usuarios (más habituales y menos habituales). (Ver columna de la derecha de la tabla del anexo A).

Procedencia Estado de México

Se reciben usuarios del 47.5 por ciento de los municipios del Estado de México y, exceptuando al municipio de Amecameca, el resto es considerado como conurbados⁸ y pertenecen a la ZMVM (Conapo, 2010). Los tres principales municipios donde residen la mayoría de los encuestados que viven en el Estado de México corresponden a municipios que colindan al noroeste y noreste con el internad de la Ciudad de México, como Ecatepec de Morelos, Naucalpan de Juárez o Nezahualcóyotl, cercanos geográficamente a la biblioteca Vasconcelos.

Del 28.4 por ciento del total de encuestados, los visitantes y usuarios que residen en el Estado de México se distribuyen de esta forma: Ecatepec de Morelos aporta un 25.94 por ciento, que a su vez representa una cuarta parte de los visitantes de Edomex, no sólo porque es un municipio cercano geográficamente y sino además cuenta con servicio de ferrocarril suburbano cuya estación de arribo se encuentra cercana a la Biblioteca Vasconcelos.

Gráfica 10. Municipio de residencia de visitantes y usuarios del Estado de México



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=203

El resto de visitantes y usuarios proviene de los municipios de Naucalpan de Juárez (15.21 %), Nezahualcóyotl (11.38 %) Tlalnepantla (9.46 %), Atizapán de Zaragoza (5.91 %) y Tultitlán (5.44 %). Se recibe en cambio menos personas (pero más de 2 %) de municipios como Chimalhuacán (3.41 %), Cuautitlán Izcalli (3.38 %), Tecámac (2.57 %) o Zumpango (2.35 %), Coacalco (2.2 %) o Atizapán (2.11), uno de los municipios más pequeños del Estado de México y que está localizado al suroeste del Distrito Federal.

⁸ Fuente: Ver DOF (GDF, 2014).

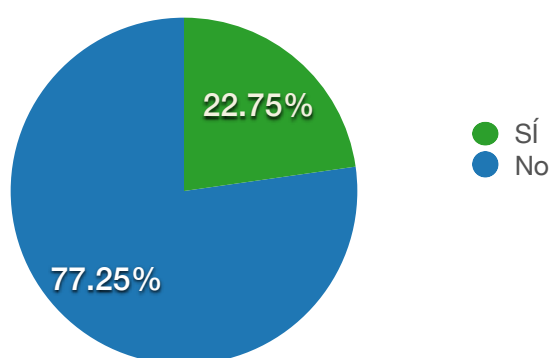
Esta distribución se mantiene entre los *usuarios* más y menos frecuentes. (Ver columna de la derecha de la tabla 10 del anexo A).

1.2. ASISTENCIA A LA BIBLIOTECA

¿Es la primera vez que visita esta biblioteca?

La mayoría de los encuestados conoce la biblioteca, pues cuatro de cada cinco de los entrevistados respondió que no era la primera vez que la visitaba⁹, mientras que el porcentaje restante (22.75 %) afirmó que era la primera vez que asistía a la Biblioteca Vasconcelos.

Gráfica 11. Primera vez que visita la biblioteca

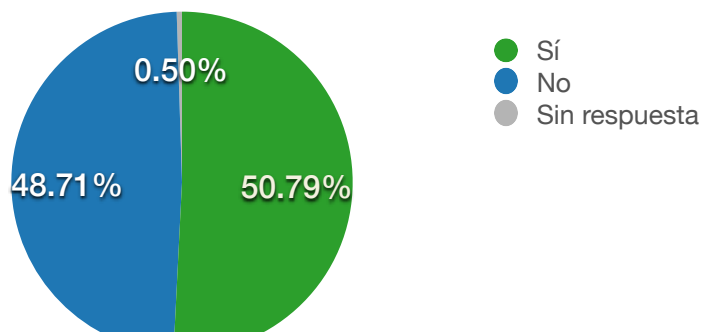


Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

¿Cuenta usted con credencial de la biblioteca?

De aproximadamente el 80 por ciento que la había visitado previamente o que no asistía por primera vez el día de la aplicación del cuestionario, la mitad dijo contar con credencial de la biblioteca y la otra mitad no la ha tramitado aún. Esta distribución es casi idéntica entre los *usuarios* más y menos frecuentes. (Ver columna de la derecha de la tabla 12 del anexo A).

Gráfica 12. Cuenta con credencial



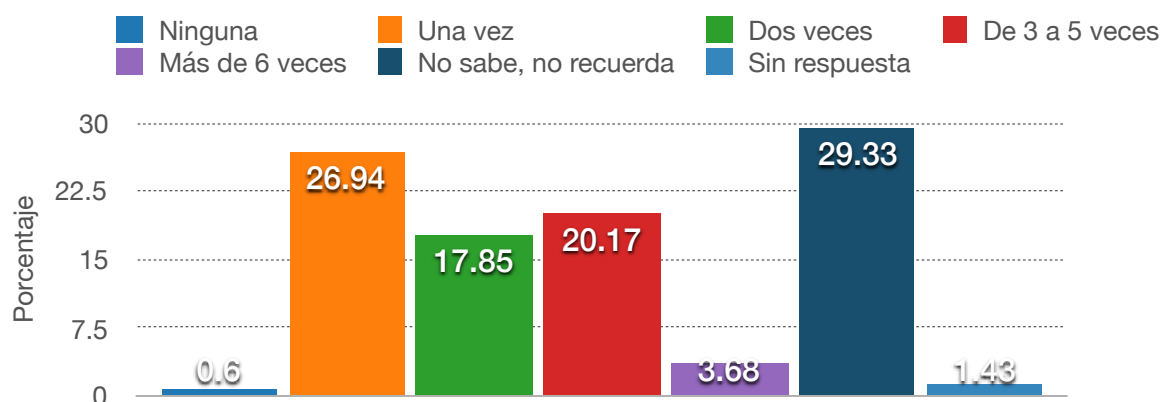
⁹ Esto es consistente con la Encuesta a públicos de bibliotecas públicas (ENPDI, 2009: 10) en la que 87.2 por ciento de los asistentes a cuatro bibliotecas del DF señaló que no se trataba de su primera visita, por lo que puede percibirse que las bibliotecas públicas cuentan con usuarios constantes.

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=550

¿En la última semana, cuántas veces visitó esta biblioteca sin incluir la visita de hoy?

De entre el casi 80 por ciento que no asistía por primera vez el día de la entrevista, cerca del 38 por ciento había acudido la última semana entre dos veces (20.17 %) y entre tres y cinco veces a la biblioteca (20.17 %), mientras que el 26.94 por ciento dijo haber asistido sólo una vez durante la última semana.

Gráfica 13. Veces que asistió la última semana a la biblioteca



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=550

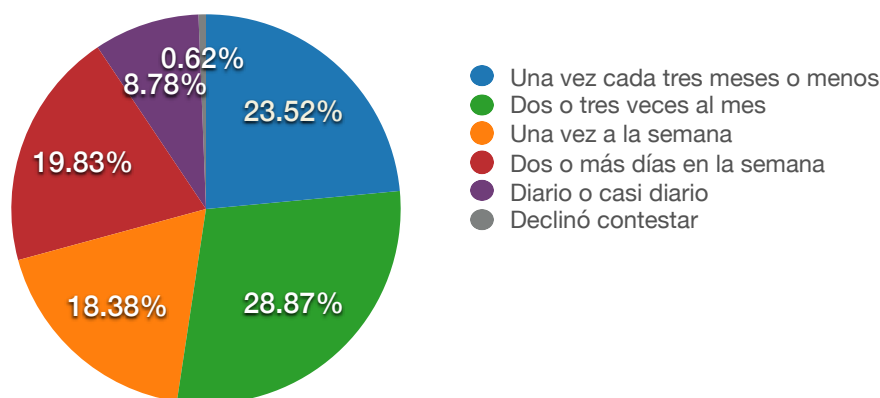
De entre quienes habían asistido anteriormente en un periodo de siete días previos a la aplicación del cuestionario, muy pocos no habían asistido otro día (apenas un.6 %). Un gran porcentaje dijo “no saber” o “no recordar” las veces que había ido a la biblioteca durante la última semana, mientras que de un 1.43 por ciento no se obtuvo ningún tipo de respuesta. Esto refleja una recurrencia a la biblioteca de 48.89 por ciento, pues ese es el total de quienes la visitaron mínimo una vez a la semana y máximo diariamente. (Ver columna izquierda de la tabla 13 del anexo A).

En cambio, entre los considerados *usuarios más y menos habituales* se incrementa significativamente quienes asistieron a la biblioteca la semana anterior a la entrevista, ya sea de tres a cinco veces por semana (29.08 %), dos veces por semana (25.6 %) y, sobre todo, entre quienes dijeron haber asistido mínimamente una vez durante esa semana (39.2 %). (Ver columna de la derecha de la tabla 13 del anexo A).

¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca?

En cuanto a la frecuencia de visita, un 75.86 por ciento –del 79.5 % que no la visitaba por primera vez durante la entrevista– lo conforman los usuarios frecuentes, que suelen superar las visitas de quienes acuden a la biblioteca una vez cada tres meses o menos (23.52 %). Los usuarios fieles asisten entre dos a tres veces al mes¹⁰ (28.87 %), una vez a la semana (18.38 %), dos o más días a la semana (19.83 %) o bien casi diariamente (8.78 %).

Gráfica 14. Frecuencia con la que asiste a la biblioteca



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=556

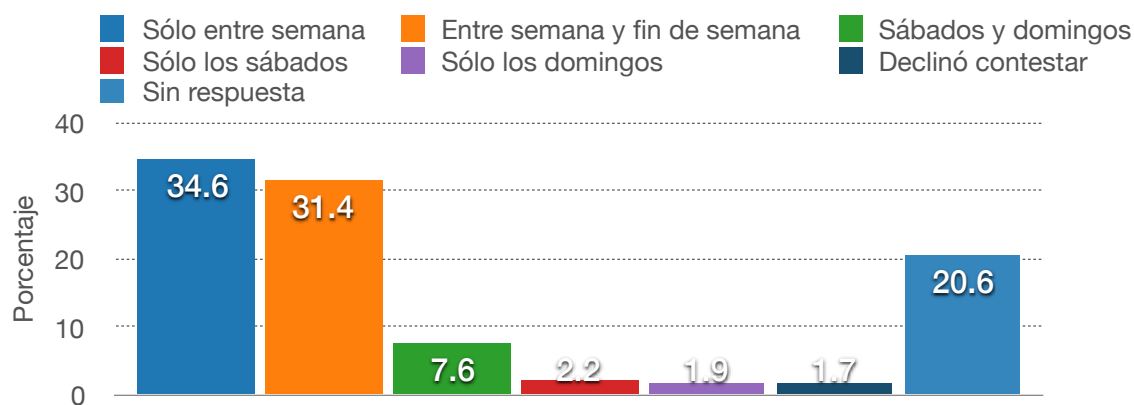
Entre los considerados *usuarios*, tanto más habituales como menos habituales, se mantienen distribuciones muy similares a las del total de encuestados. (Ver columna derecha de la Tabla 14 del anexo A).

¹⁰ Aunque no se especifican las características de sus visitas, es decir, si sus visitas son cada quincena, o durante días seguidos a principios, mediados o finales de mes.

Acostumbra asistir a la biblioteca

Del entre quienes ya que había visitado la biblioteca con anterioridad, sobresalen quienes dijeron sólo visitarla sólo entre semana (34.6 %) y quienes la visitan todo el tiempo (31.4 %); poco más del 11 por ciento asiste a la biblioteca exclusivamente el fin de semana, ya sea ambos días (7.6 %), sólo los sábados (2.2 %) o sólo los domingos (1.9 %).

Gráfica 15. Acostumbra asistir a la biblioteca



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

De un 20.6 % no se obtuvo ninguna respuesta y un 1.7 por ciento declinó especificar sus días de visita. Aunque estadísticamente se reflejan porcentajes menores entre los que asisten exclusivamente el fin de semana, es frecuente observar cómo durante esos dos días el paisaje de la biblioteca se modifica con respecto a la semana, ya que hay mayor presencia de niños menores de 12 años, desde bebés en carreola hasta familias o grupos de mujeres con varios niños. (Ver columna de la izquierda de la tabla 15 del anexo A).

La tendencia a ir sólo entre semana e indistintamente entre semana y fin de semana también tiene mayor representatividad entre los *usuarios* más y menos habituales. (Ver columna de la derecha de la tabla 15 del anexo A).

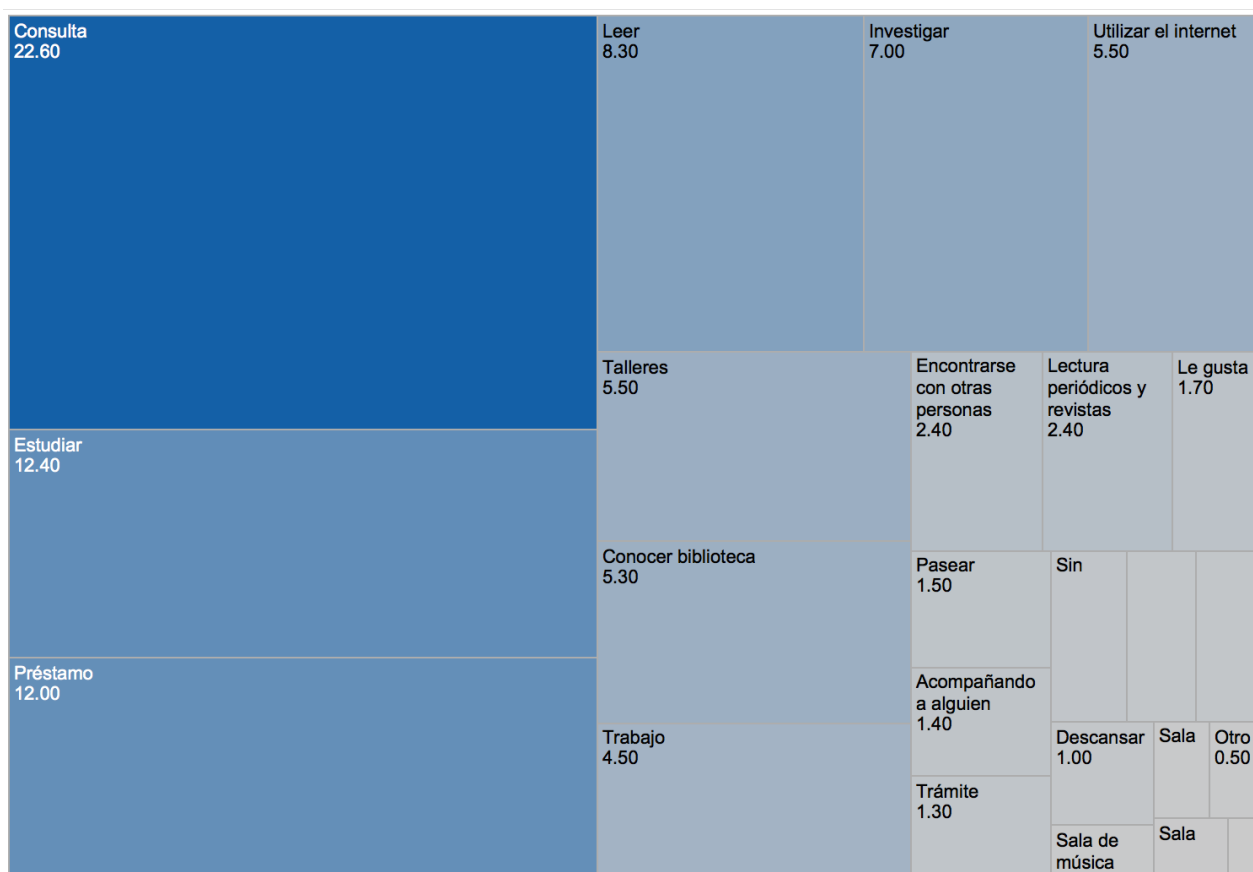
1.3. USO Y ACTIVIDADES EN LA BIBLIOTECA

Principal motivo de visita el día de la entrevista

Se preguntó de manera abierta cuál había sido el motivo de visita a la Biblioteca Vasconcelos el día de la aplicación del cuestionario de salida (pregunta 6, ver anexo cuestionario), de forma que se obtuvo una gran variedad de respuestas. Dentro de la variedad de motivos, los más mencionados fueron: para consulta, por préstamo, o estudiar, tanto entre el total de entrevistados como entre los *usuarios*.

Específicamente, uno de cada cinco entrevistados dijo que ese día había asistido para consultar (22.6 %); en segundo lugar, dijeron asistir para realizar actividades de estudio (12.4 %), para pedir material en préstamo (12 %), así como para realizar lecturas (8.3 %). Un 7 por ciento afirmó que asistió para investigar, diferenciando la labores de estudio. Curiosamente, en las respuestas abiertas no se mencionó asistir a la biblioteca la realizar tareas (Ver columna de la izquierda de la tabla 16 del anexo A).

Gráfica 16. Principal motivo de la visita el día de la entrevista y la aplicación del cuestionario (en porcentajes)



Nota: No suma cien debido a que se señala más de respuesta

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Hay una menor representación de quienes dijeron asistir el día de su entrevista motivados por la utilización del internet (5.5 %), sin aclarar si se utilizaría equipo propio o los servicios digitales de la biblioteca. El mismo porcentaje dijo asistir a los talleres que se imparten (5.5 %) y en menor medida, dijeron asistir a la Biblioteca Vasconcelos para conocer a otra persona (5.3 %). (Ver columna de la izquierda de la tabla 16 del anexo A)

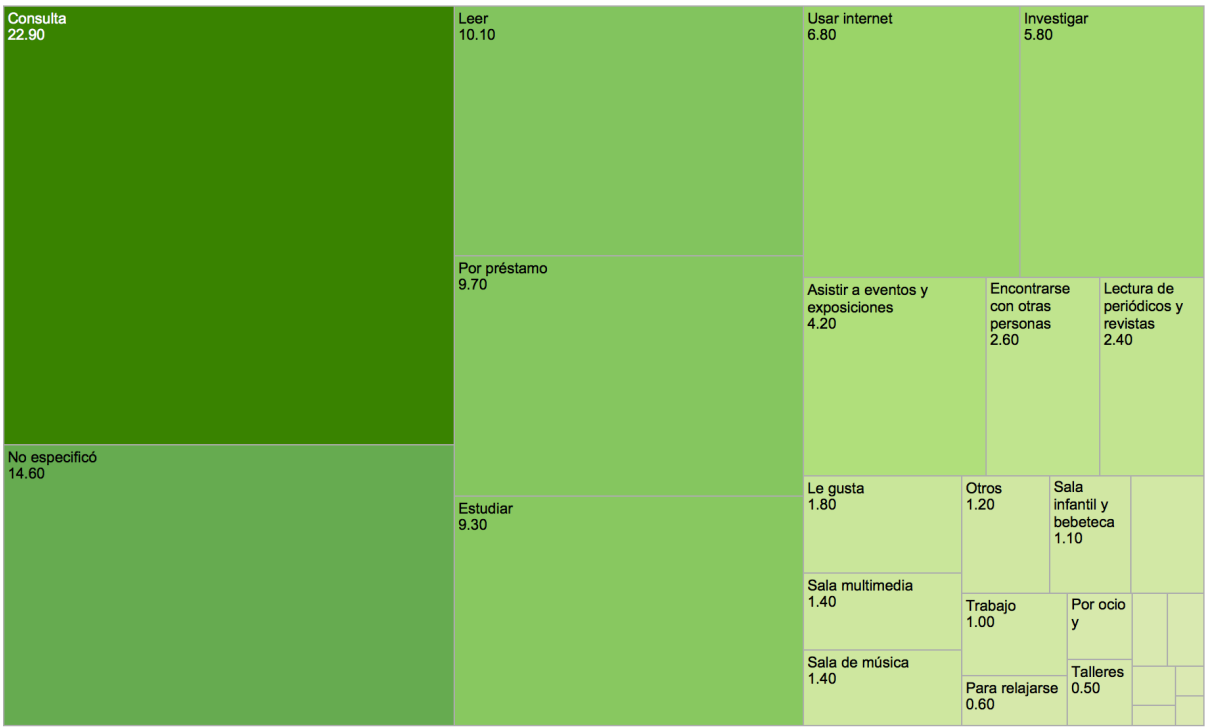
Las actividades consideradas de ocio (curiosidad/distracción, descansar y paseo) fueron mencionadas por un total de 3.6 por ciento de los visitantes, porcentaje superior al de quienes dijeron acudir a la biblioteca motivados por la lectura de publicaciones periódicas (2.4 %) como revistas y periódicos. Se observa también que un 1.4 por ciento especificó que ese día había ido a utilizar o visitar espacios como la sala de música, el área infantil y la sala multimedia. (Ver columna de la izquierda de la tabla 16 del anexo A)

En cuanto a los *usuarios* (más y menos habituales), éstos mantienen una la distribución muy similar al total de encuestados, con ligeras variaciones de uno a tres puntos, repitiéndose las principales motivaciones para asistir como consulta (24.4 %), préstamo (14.9 %) y estudio (11.5 %). (Ver columna derecha de la tabla 16 del anexo A).

Motivos de visita habituales

Como se representa en el gráfico 17, ante la pregunta ¿por qué motivos visita la biblioteca habitualmente? se dieron distintas respuestas que apenas variaron entre el total de los encuestados y los *usuarios* (más y menos habituales) (ver tabla 17 del anexo A). Las razones principales fueron la consulta (22.9 %), la lectura (10.1 %), por préstamo (9.7 %), para estudiar (9.3 %) o utilizar internet (6.8 %). Como puede observarse, en la opción abierta tampoco hubo menciones a la asistencia habitual para realizar tareas, aunque esta actividad esté relacionada o quizá implícita en otros usos como consulta, estudio, o utilización de internet.

Gráfica 17. Motivos por los que visita habitualmente la biblioteca (opción abierta, primera mención)



Nota: No suma cien debido a que se señala más de respuesta
Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=550

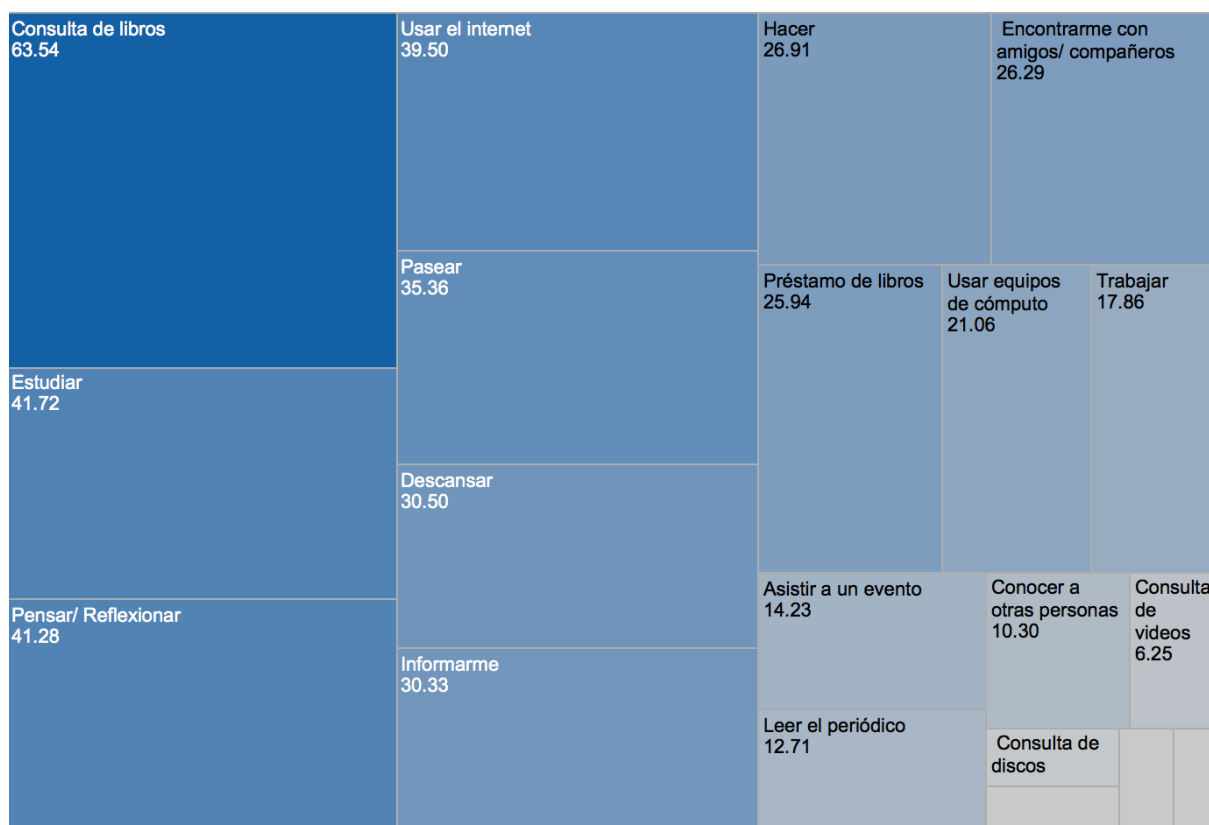
Esta distribución de motivos habituales de visita es similar entre los *usuarios* más y menos habituales (ver columna derecha de tabla 17 del anexo A). El bajo porcentaje de los entrevistados se mantuvo, por lo que en las siguientes preguntas se muestra un incremento en la capacidad de respuesta.

Servicios y actividades

Se mostró una tarjeta con opciones múltiples en la que se pedía señalar cuáles fueron los servicios utilizados o las actividades realizadas particularmente el día la entrevista (ver pregunta 8.1 de anexo B cuestionario) y cuáles actividades o servicios solía hacer o utilizar generalmente (ver pregunta 8.2 del anexo B cuestionario). Al no ser respuestas excluyentes, los entrevistados señalaron más de una actividad o servicio.

En la gráfica 18 se muestra que aunque la consulta fue el servicio más utilizado, tres de cada cinco dijeron haber realizado consultas de libros (63.54 %), y sólo uno de cada cinco solicitó libros en préstamo (25.94 %). Estudiar (41.72 %), pensar y reflexionar fueron las actividades más mencionadas después de la consulta de libros, seguidas por el uso de internet (39.5 %), sin especificar si lo realizarían en sus propios equipos (ya sean laptops, tabletas o algún otro dispositivo) o en equipo de la biblioteca, aunque un 21.06 por ciento sí especificó que utilizó los servicios digitales.

Gráfica 18. Servicios utilizados y/o actividades realizadas el día de la entrevista (con opción múltiple)¹¹



Nota: No suma cien debido a que se señala más de respuesta

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=550

¹¹ Para leer el desglose tal como aparece en la tarjeta de opción múltiple, ver anexo b.2

Pasear (35.36 %), descansar (30.5 %) e informarse (30.33 %) sobresalieron ligeramente como actividades realizadas sobre hacer la tarea en la biblioteca (apenas un 26.1 %) o encontrarse con amigos y compañeros (26.29 %). En menor medida dijeron ir a trabajar a la biblioteca (17.86) o haber asistido a un evento (14.23 %).

Los servicios y actividades realizadas por una minoría son los mencionados por menos del 5 % de los usuarios, como la consulta de discos (4.12) o su préstamo (2.3%), el préstamo de videos (apenas 3.26 %) o haber asistido para tocar un instrumento (2.72 %). (Ver columna izquierda en tabla 18 del anexo A)

Las distribuciones mencionadas por el total de los entrevistados son muy similares a las mencionadas por los considerados *usuarios* más y menos frecuentes, quienes también eligieron mediante opción múltiple haber asistido ese día a la biblioteca principalmente para la consulta de libros (63.15 %), el estudio (43.43 %), la utilización de internet (40.16 %) y pensar y reflexionar (41.7 %). (Ver columna de la derecha de la tabla 18 del anexo A).

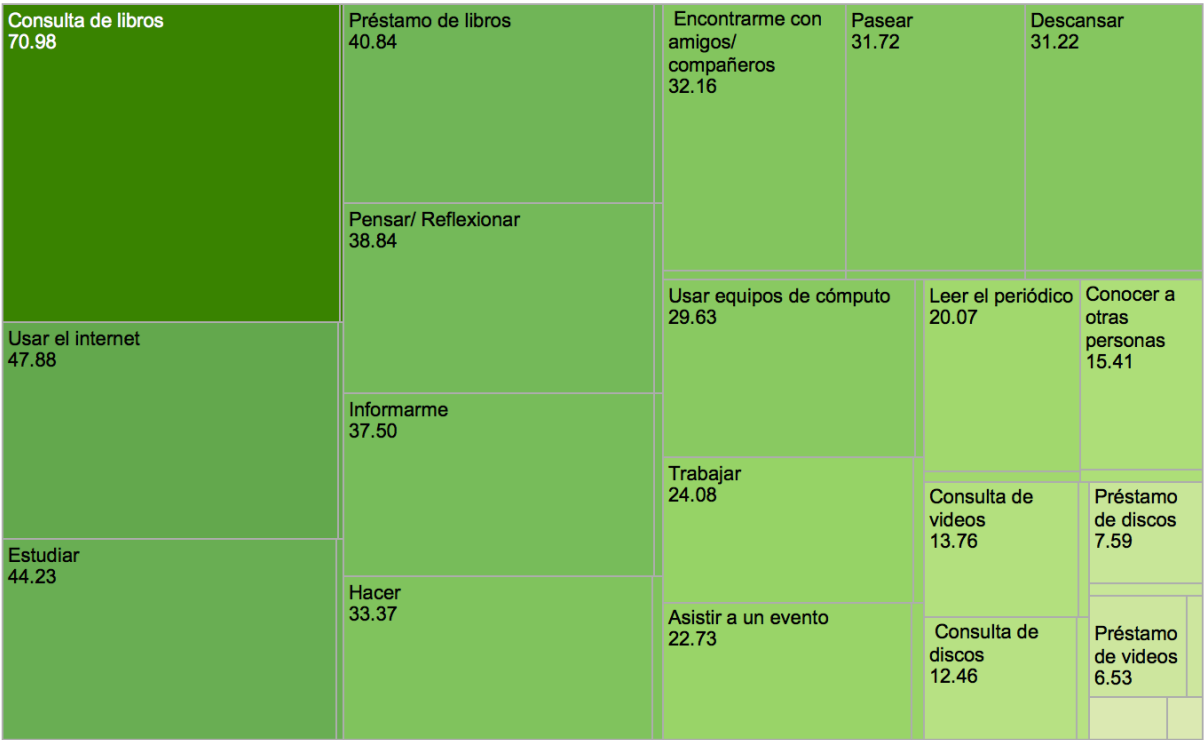
Las actividades y servicios menos mencionados fueron el préstamo de discos (2.3 %), el préstamo de videos (3.26 %) o haber asistido para tocar un instrumento (2.72 %) ya sea en la sala de música o en los jardines. (Ver columna de la derecha de la tabla 18 del anexo A).

Servicios que acostumbra utilizar

En cuanto a los servicios utilizados o actividades realizadas generalmente (ver pregunta 8.2 del anexo B cuestionario) predomina la consulta de libros, pues cerca del 70.98 por ciento del total de los entrevistados afirmó que suele hacer consultas de forma habitual. La segunda actividad mencionada fue el uso de internet (47.88 por ciento), muy seguida del estudio¹² (44.23 %).

Dos de cada cinco usuarios dijeron sacar libros en préstamo usualmente (40.84 %), seguidos de quienes dijeron ir a la biblioteca usualmente a pensar (38.84 %), informarse (37.50 %) o hacer la tarea (33.37 %). (Ver columna izquierda de la tabla 19 del anexo A).

Gráfica 19. ¿Y cuáles de ellos son los que acostumbra utilizar/realizar generalmente? (con opción múltiple, primera mención)¹³



Nota: No suma cien debido a que se señala más de respuesta

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=550

Las actividades habituales relacionadas con el ocio y la recreación fueron mencionadas por alrededor del 30 por ciento de los entrevistados, que dijeron acostumbrar asistir a la Biblioteca Vasconcelos para encontrarse con amigos o compañeros (32.16 %), para pasear (31.72 %) o para descansar (31.22 %).

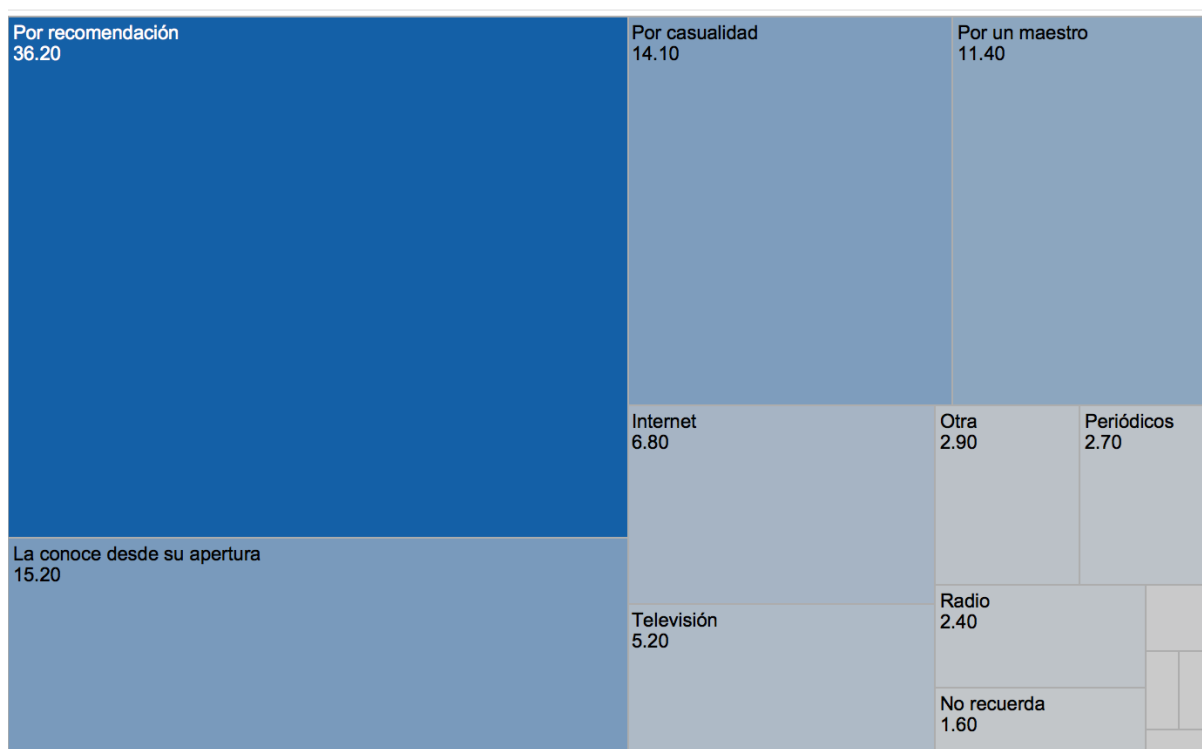
¹² Que como ya se ha explicado, no implica que sea de corte académico.
¹³ Para leer el desglose tal como aparece en la tarjeta de opción múltiple, ver anexo c.3.

De entre quienes habían asistido previamente a la biblioteca y se consideran *usuarios* (más habituales y menos habituales), la mayoría mencionó actividades relacionadas con la consulta de libros (71.12 %), seguido de la utilización de internet (48.12 %) y el estudio (44.40%). Se mantiene como en menor medida la asistencia motivada para tocar un instrumento (2.28 %), mientras que entre los más y menos habituales se incrementan ligeramente los servicios de consulta de discos (12.54 %) y préstamos de videos como opciones generales aunque no se hayan utilizado ese día. De igual forma, las repuestas son muy similares a las del total de encuestados. (Ver columna derecha de la tabla 19 del anexo A).

Medio por el que se enteró de la existencia de la biblioteca

Los visitantes dijeron haberse enterado por el boca a boca, es decir, por la recomendación directa (36.2 %) de otros bibliotecarios, de amigos, conocidos o familiares, seguido de un 15.2 que ya la conocía desde su apertura en 2007, mientras que un 14.1 por ciento sólo se enteró de su existencia por simple casualidad. (entrevista de quien dijo que iba pasando y de quien dijo que vivía por ahí); entre los canales se distinguió la recomendación de maestros de la recomendación en general, y las recomendaciones de los formadores representaron un 11.4 por ciento.

Gráfica 20. Medio por el que se enteró de la existencia de la BV



Nota: No suma cien debido a que se señala más de respuesta

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=550

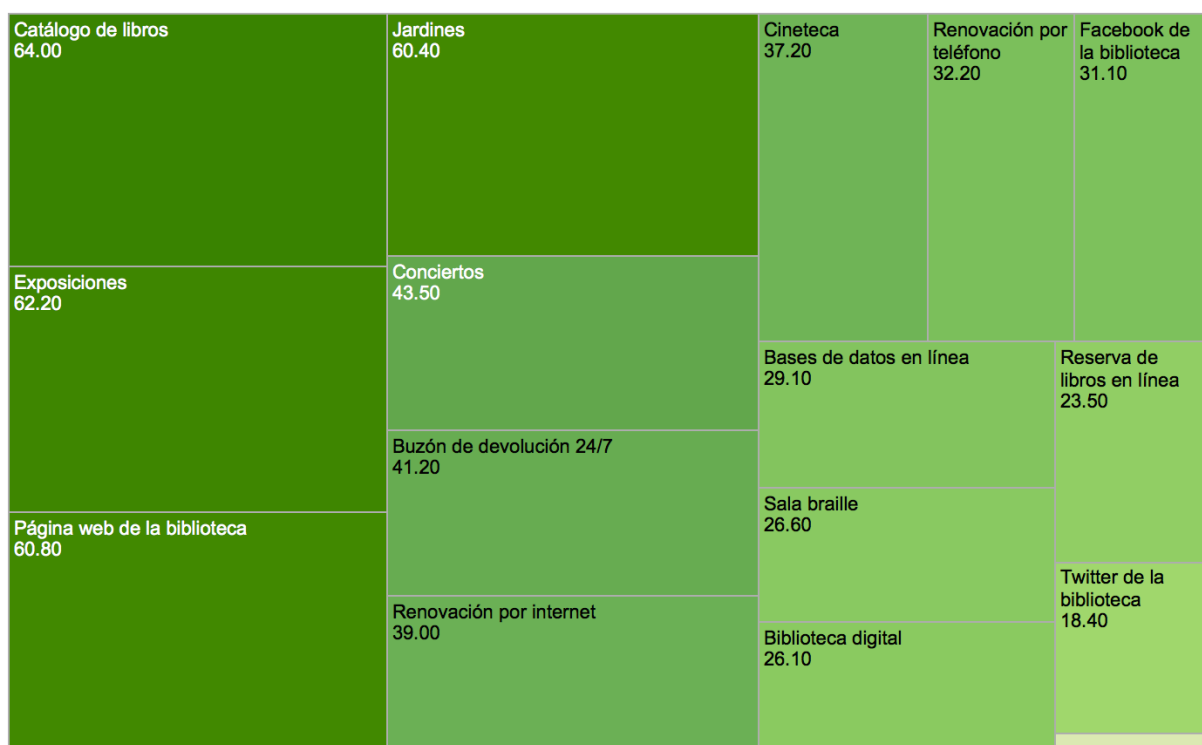
Aunque como se verá más adelante, la mayoría afirma tener computadora en su casa y acceso a internet (93.4% y 86.8% respectivamente), una minoría se enteró de la existencia de la Biblioteca Vasconcelos a través de motores de búsqueda por internet (6.8 %), mientras que menos escucharon hablar de ella en la televisión (5.2 %); tan sólo el 0.2 por ciento de los visitantes se enteró de su existencia por medio de las redes sociales y fueron menos los que se enteraron a través de medios impresos (0.5 %) y específicamente, por el periódico (2.7 %) o las revistas (0.3 %). (Ver columna izquierda de la tabla 18 del anexo A).

Entre las pocas especificaciones de los medios por los que se enteraron, aparece el periódico Reforma, La Jornada, Conaculta, Radio UNAM, Radio Red, Radio 40, la revista Algarabía, TIP KIDs, TV Azteca, Televisa, Canal 40, Canal 11 y Canal 22, entre otros. Estas respuestas son muy similares en el caso de los *usuarios* más y menos habituales (ver columna derecha de la tabla 20 del anexo A).

Servicios, espacios y actividades que conocía antes de la entrevista

Se preguntó mediante opción múltiple si conocían antes de la entrevista ciertos servicios y actividades ofertadas por la biblioteca. La mayoría dijo conocer el servicio del catálogo (64 %), lo que da una idea de que al menos más de la mitad de los usuarios consulta material de la biblioteca. Tres de cada cinco encuestados dijeron conocer las exposiciones (62.2 %) y los jardines (60.4 %), mientras que dos de cada cinco dijo tener conocimiento sobre los conciertos que se organizan (43.5 %).

Gráfica 21. Servicios, espacios y actividades que conocía antes de la entrevista



Nota: No suma cien debido a que los visitantes mencionan distintos servicios
Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=550

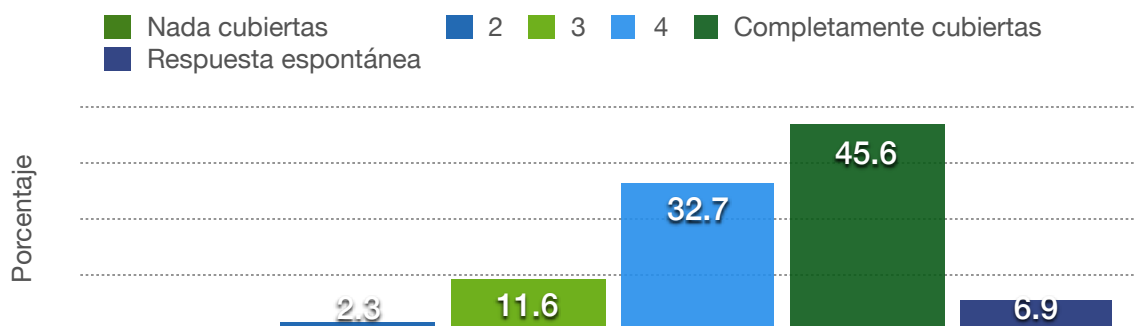
Dos de cada cinco *usuarios* dijeron conocer el buzón de retorno automático (41.2 %) y menos, el servicio de renovación en línea (39 %); seguido de quienes dijeron conocer el servicio de renovación por teléfono (32.2 %). Menos del 40 por ciento dijo conocer las actividades del cineclub (37.3 %), seguido de quienes conocen las bases de datos en línea (29.1 %) o la biblioteca digital (26.1 %) y la reserva de libros en línea (23.5 %). Tres de cada cinco entrevistados conocen la página web de la biblioteca, más que quienes conocen su página de Facebook (31.3 %) y sólo uno de cada cinco visitantes conoce el *twitter* de la biblioteca. (Ver columna izquierda de la tabla 21 del anexo A).

Entre los *usuarios* más y menos habituales hay un incremento en el conocimiento de todos los servicios y actividades, destacando en más de quince punto el conocimiento del catálogo (80.5 %) con respecto al conocimiento del total de encuestados (que fue de 64 %). También hay un mayor conocimiento de las exposiciones (78.4 %), la página web de la Vasconcelos (78.4 %) o los jardines (75.9 %). (Ver columna derecha de la tabla 21 del anexo A).

Cobertura de expectativas

Se solicitó evaluar si la Biblioteca Vasconcelos había cubierto sus expectativas, en un rango de 1 a 5 donde uno era nada cubiertas y cinco era completamente cubiertas. Ocho de cada diez encuestados la evaluaron en un rango de 4 a 5 (78.3 %), de cuyo porcentaje la mayoría las consideró completamente cubiertas (45.6%), mientras que uno de cada diez consideró que sólo las cubría en un rango de 3 puntos. (Ver columna izquierda de tabla 22 del anexo A).

Gráfica 22. Qué tanto ha cubierto sus expectativas la Biblioteca Vasconcelos



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

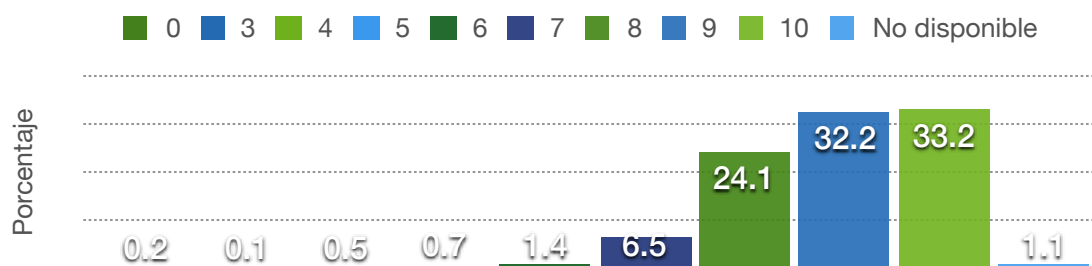
Ningún entrevistado consideró que sus expectativas no fueron cubiertas, y el 2.3 por ciento consideró que sus expectativas apenas fueron cubiertas. Un 6.9 por ciento consideró sus expectativas cubiertas y su respuesta fue espontánea.

Entre los *usuarios* más y menos habituales 78.6 por ciento también la evaluó en rangos máximos. (Ver columna derecha de tala 22 del anexo A).

Calificación que otorga a la Biblioteca Vasconcelos

También se solicitó una calificación en un rango de 0 a 10 y se obtuvo una alta calificación, entre 9 y 10, del 65.4 por ciento de los visitantes y usuarios, mientras otra cuarta parte la evaluó de forma regular con un ocho (24.1 %). Un 7.2% la evaluó de forma baja, en rangos de 6 a 7 puntos y un 3 % le otorgó una calificación reprobatoria. (Ver columna izquierda de la tabla 23 del anexo A).

Gráfica 23. Qué calificación le pondría a la Biblioteca Vasconcelos



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

En cambio, en el caso de los considerados *usuarios* (más y menos habituales) la calificación más mencionada fue el nueve (33.3 %), superando por tres puntos al porcentaje que le otorgó la máxima calificación (30.6 %). (Ver columna derecha de la tabla 23 del anexo A).

Sugerencias para mejorar los servicios de la biblioteca¹⁴

Después de evaluar a la biblioteca se les pidió su opinión con respecto a cómo mejorarían los servicios bibliotecarios, y se obtuvo que cinco de cada diez visitantes y usuarios sugieren mejoras en la oferta y en los servicios bibliotecarios, lo que incluye incrementar y mejorar el acervo (18.1 %), mejorar los servicios digitales (9.8 %), mejorar la organización del acervo (7.6 %), y en menor medida, incrementar la oferta de actividades (2 %), mejorar la orientación de los referencistas (2 %) y los servicios de préstamo (2 %), así como incorporar nuevos servicios (1.8 %) y finalmente, ampliar el horario (1.5 %). (Ver columna izquierda de la tabla 24 del anexo A)

Se sugirió mejorar las condiciones del espacio a través de mejorar la infraestructura (11.6 %), mientras una minoría que sugiere mejorar las condiciones del lugar con respecto al ruido (1.5 %), así como cambios en la disposición espacial (0.5 %), y otras referidas al acondicionamiento del jardín (0.2 %) como espacio para leer en el exterior.

Gráfica 24. Cómo mejoraría los servicios de la Biblioteca Vasconcelos

Incrementar y mejorar el acervo 18.10	Mejorar infraestructura 11.60	Mejorar servicios digitales 9.80	Mejorar organización del acervo 7.60
No contestó 18.00	Mejorar difusión 6.50	La evalúa positivamente 3.90	Incorporar nuevos servicios 2.00
	Mejorar personal 4.20	Mejorar orientación y apoyo a consulta 2.00	Incrementar oferta de actividades 2.00
	Otros 4.00	Ampliar horario 2.00	Modificar disposición
		Mejorar acústica 2.00	Mejorar seguridad

Nota: No suma cien debido a que los visitantes mencionan distintos servicios

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

El 8.3 por ciento sugiere mejoras que incluyen cuestiones administrativas como relacionadas con el personal de la biblioteca (4.2 %), al solicitar más personal, que éste sea más amable o accesible, así como cambios o mejoras en la tramitología (1.4 %) o mejoras con respecto a la seguridad (1.4 %) y en

¹⁴ Para ver esta información a detalle, ver anexo c.4.

cuanto a las condiciones de limpieza (1.3 %). Un 3.9 por ciento sugiere otras acciones variadas, desde que existan libros antiguos, que se mejore la página o permitir tomar café y no tener que dejar la mochila en el área de paquetería. (Ver columna izquierda de la tabla 24 del anexo A)

Una minoría (3.9 %) considera que está muy bien tal como está, que le gusta y que no le cambiaría nada y la misma proporción sugiere otras acciones y sólo un 0.3 por ciento dijo no saber qué sugerir para mejorarla, mientras que uno de cada diez comentó que como era la primera vez que la visitaba (18.4 %) prefería no hacer sugerencias. (Ver columna izquierda de la tabla 24 del anexo A)

Entre los *usuarios* más y menos habituales se incrementan en cuatro puntos la principal sugerencia de incrementar y mejorar el acervo (22.7 %) y de dos puntos en la mejora de servicios digitales (12.1%) y en la difusión (8%), mientras que el resto de opciones mantiene proporciones similares a las del total de encuestados. (Ver columna derecha de la tabla 24 del anexo A).

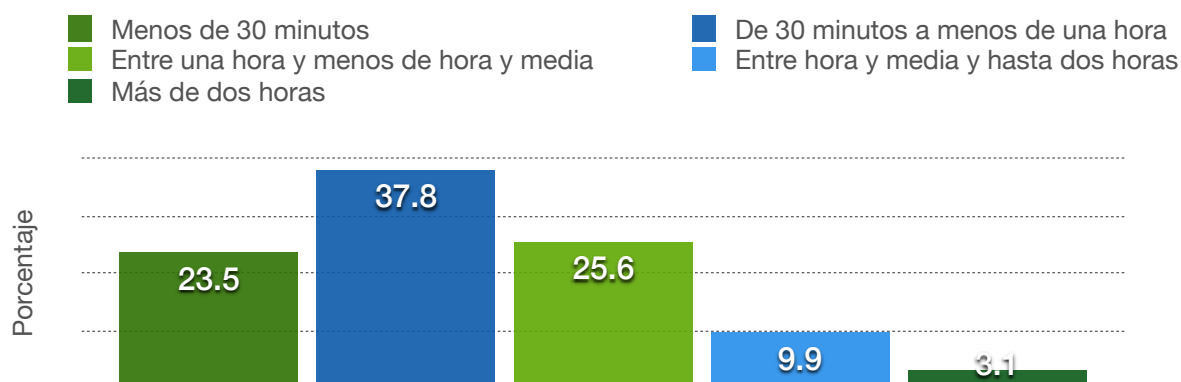
1.4. RELACIÓN CON EL ENTORNO URBANO

Diferentes autores han definido la accesibilidad de un equipamiento no en torno a su ubicación, sino a su accesibilidad en el espacio urbano, de tal forma que aunque puede considerarse que se cuenta con una buena localización de los servicios, su accesibilidad se considera con respecto a las posibilidades que tienen los usuarios de acceder a tales servicios ya sea por las condiciones del medio físico (por geografía, pero también porque exista infraestructura en buen estado), social (asociadas a la seguridad pública o a otras barreras consideradas de tipo social) y por su conectividad al transporte público. En este caso se observa el tiempo que tardaron en llegar, y la cantidad y tipos de medios que utilizaron.

Tiempo que tardó en llegar a la biblioteca

Considerando las características propias de la movilidad de la ZMVM¹⁵, es positivo que el 61.3 por ciento de los visitantes tarde menos de una hora en llegar a la biblioteca desde su punto de origen como su casa, escuela o su sitio de trabajo. Del total, la mayoría tarda entre 30 minutos y menos de una hora en llegar a la biblioteca (37.8 %) y el resto, que representa el 23.5 por ciento del total de visitantes, tarda menos de 30 minutos en llegar a la biblioteca. (Ver columna izquierda de la tabla 25 del anexo A)

Gráfica 25. Tiempo que tardó en llegar a la biblioteca el día de la entrevista



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Una cuarta parte (25.6 %) de los visitantes tarda entre una hora y hora y media en llegar a la biblioteca, seguido de casi una décima parte (9.9 %) que hace un recorrido que dura más de una hora y media y menos de un par de horas para asistir a la biblioteca. Una minoría de 3.1 por ciento suele hacer un viaje con duración de más de dos horas para poder asistir a la biblioteca.

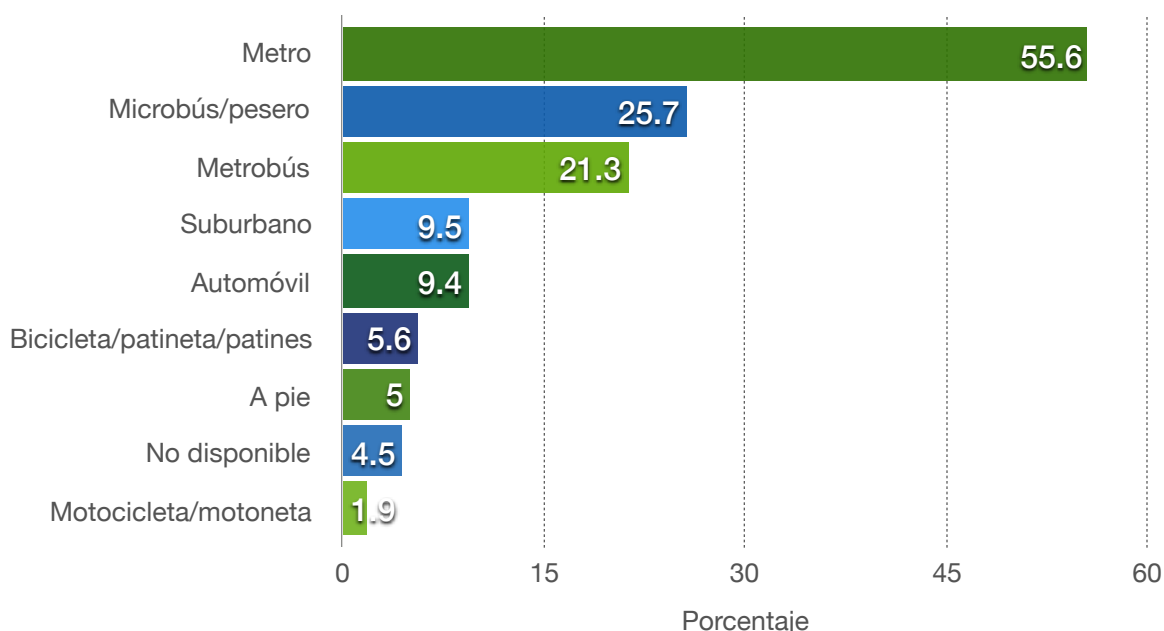
Entre los *usuarios* más habituales y menos habituales se mantienen estas mismas proporciones (ver columna derecha de la tabla 25 del anexo A).

¹⁵ Según el Informe Especial Movilidad 2013 (CDHDF) el tiempo promedio de desplazamiento en la ZMVM es de una hora con 20 minutos.

Medios de transporte utilizados

La accesibilidad también se relaciona con la conectividad en cuanto a medios de transporte y en la zona existe una gran variedad de opciones de transporte. De entre los medios de transporte que utilizaron en algún momento de su viaje para llegar a la biblioteca se encuentra principalmente el metro (55.6 %), seguido del uso de microbuses o peseros, esto es, autobuses de ruta de menor cantidad de ruedas (21.3 %) y el metrobús (21.3 %).

Gráfica 26. Medios de transporte utilizados



Nota: No suma cien debido a que algunos usuarios ocuparon más de un medio de transporte.

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

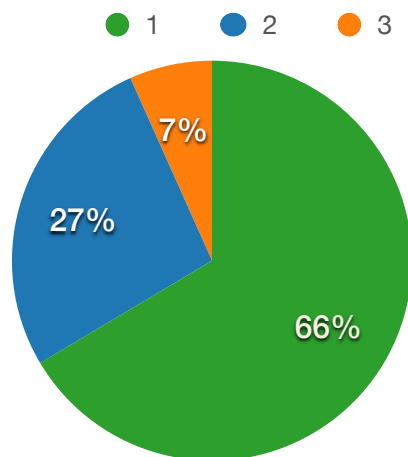
En menor medida también se utilizó el tren suburbano (9.5 %), el automóvil (9.4 %) o la bicicleta (5.6 %). Una minoría hace su recorrido hasta la biblioteca a pie, y tan sólo un 1.9 por ciento utiliza un vehículo del tipo motocicleta o motoneta.

Entre los *usuarios* más habituales y menos habituales se mantienen estas mismas proporciones, excepto en la utilización del metrobús (12.6 %), ya que entre los usuarios esta opción disminuye ocho puntos con respecto a las menciones del total de encuestados. (Ver columna derecha de la tabla 26 del anexo A).

Cantidad de medios utilizados

En cuanto a la cantidad de medios utilizados para asistir a la biblioteca, la mayoría utilizó un solo tipo de transporte (66 %), mientras que casi una tercera parte (27 %) tuvo que utilizar dos medios de transporte distintos para poder completar su viaje. Una minoría (7 %) tuvo que utilizar tres medios de transporte distintos. (Ver columna izquierda de la tabla 27 del anexo A).

Gráfica 27. Cantidad de medios de transporte utilizados para llegar a la Biblioteca Vasconcelos



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

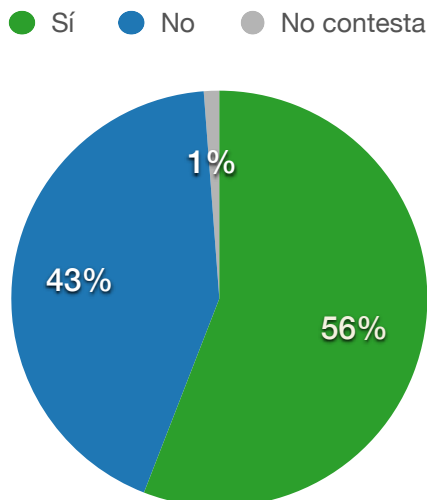
En cambio entre los *usuarios* más y menos habituales el 70 por ciento sólo requiere de un medio de transporte para llegar a la biblioteca, mientras que quienes requieren de tres medios representan menos del cinco por ciento. (Ver columna derecha de la tabla 27 del anexo A).

1.5. CONSUMO CULTURAL Y ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS

Acostumbra asistir a otras bibliotecas

La mayoría de los visitantes dijo acudir a otras bibliotecas (55.9 %) mientras que menos de la mitad (42.9 %) sólo asiste a la Biblioteca Vasconcelos. (Ver columna izquierda de tabla 28 del anexo A).

Gráfica 28. Acostumbra asistir a otras bibliotecas



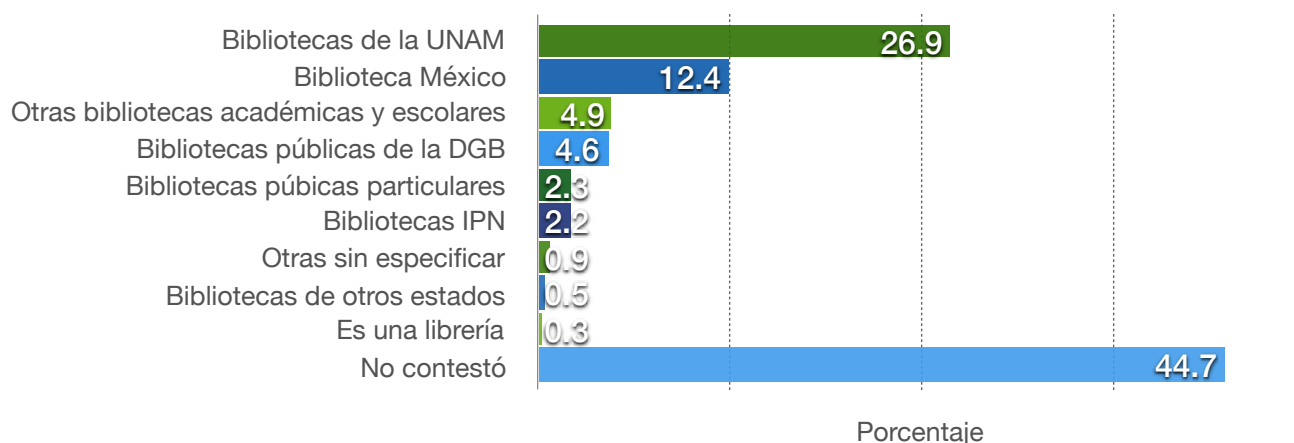
Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Entre los *usuarios* más y menos habituales se incrementa ligeramente la utilización de otras bibliotecas (58 %). (Ver columna derecha de la tabla 28 del anexo A).

Otras bibliotecas a las que asiste

Sólo el 55.3 por ciento especificó el nombre de la biblioteca a la que suele acudir. Si se considera que se trata de un público joven un grupo de edad que suele coincidir con la educación media y superior, no extraña que se observe un uso mayoritario de bibliotecas académicas y/o escolares, a las que asiste aproximadamente dos quintas partes del total de los visitantes (34%), contra una quinta parte (19.8 %) que mencionó otras bibliotecas públicas de distinto nivel y no necesariamente pertenecientes a la Dirección General de Bibliotecas (DGB).

Gráfica 29. Otras bibliotecas a las que asiste



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

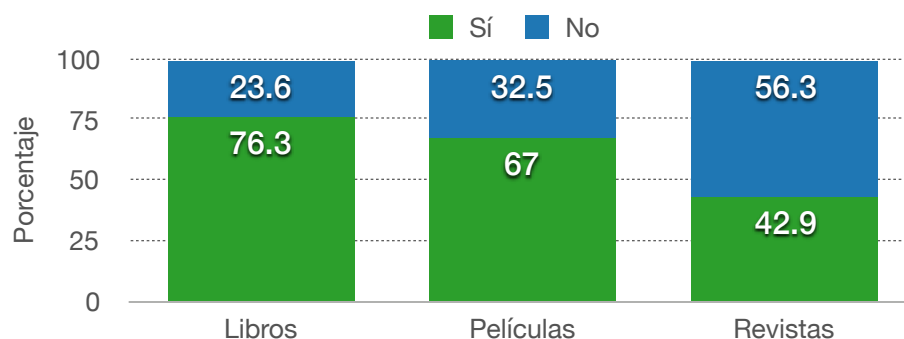
Por eso a nivel global, aunque en la generalidad de encuestados destaquen los visitantes y usuarios de bibliotecas académicas y escolares del sistema UNAM (26.9 %), como se verá más adelante, si se compara con los usuarios habituales, una gran cantidad de usuarios asisten a la biblioteca México, localizada en la Ciudadela (12.4 %). (Ver columna izquierda de tabla 27, anexo A). Las otras bibliotecas públicas mencionadas incluyen la biblioteca del Centro Cultural España, la Biblioteca del Congreso, la Biblioteca Benjamín Franklin o la Mediateca de Casa Francia.

Por otra parte, dos de cada cinco *usuarios* más y menos habituales que asisten a otras bibliotecas, suelen asistir a la Biblioteca México o José Vasconcelos (Ciudadela) (42.8 %), mientras que sólo uno de cada cinco lo hace a bibliotecas de la UNAM (25.9%). (Ver columna derecha de la tabla 29 del anexo A).

Consumo cultural

En cuanto a aspectos relacionados con material de lectura, la mayoría de los visitantes y usuarios mencionó adquirir libros (76.3 %), películas (67 %) y sólo cuatro de cada diez mencionaron comprar revistas de forma más o menos rutinaria. (Ver columnas de la izquierda de la tabla 30 anexo A).

Gráfica 30. Acostumbra comprar



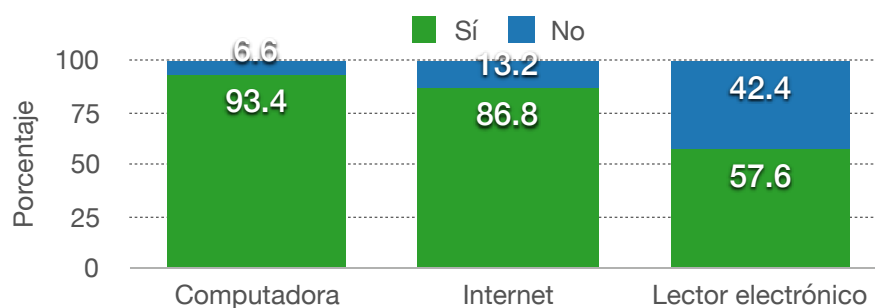
Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Entre los *usuarios* más y menos habituales hay un incremento de tres puntos con respecto al total de entrevistados de entre quienes sí adquieren libros (79.7%) y un descenso de dos puntos con respecto a quienes compran películas (65 %) sobre el total de encuestados. (Ver columnas de la derecha de la tabla 30 del anexo A).

Consumo digital

Llama la atención que, contrariamente a los discursos que proponía –y aún lo hacen– una disminución del uso la biblioteca ante el cambio tecnológico, nueve de cada diez visitantes y asistentes cuentan con una computadora en su hogar, y casi la misma cantidad (8.6 %) tiene acceso a internet desde su casa.

Gráfica 31. En su casa cuenta con



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

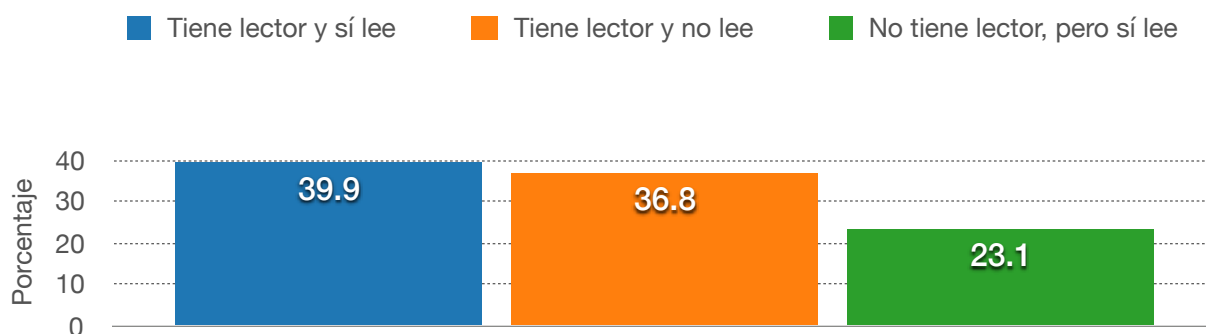
Aproximadamente la mitad (57.6 %) de los visitantes y usuarios dijo contar con un lector electrónico, lo que coincide con la mitad que afirmó leer libros en dicho formato. (Ver columnas de la izquierda, tabla 31 del anexo A).

Estos porcentajes son muy similares entre los *usuarios* más y menos habituales. (Ver columnas de la derecha de la tabla 31 del anexo A).

Acostumbra leer libros en formato electrónico

Se preguntó si acostumbraban leer libros en formato electrónico, y dos de cada cinco afirmaron contar un dispositivo para leer libros en formato electrónico y utilizarlo, seguido de quienes afirmaron que a pesar de contar con un dispositivo no leen libros en formato electrónico ni digital (36.8 %). Uno de cada cinco afirmó que a pesar de no contar con dispositivos (e-book, tabletas, entre otros), sí acostumbran leer libros en nuevos formatos. (Ver columnas de la izquierda de la tabla 32 del anexo A).

Gráfica 32. Consumo de libros en formato electrónico



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Entre los *usuarios* más y menos habituales hay un ligero incremento de dos puntos con respecto al total de entrevistados, ya que en el primer caso cerca del 42 por ciento dijo tener lector y leer libros en formato digital y electrónico. (Ver columna de la derecha de la tabla 32 del anexo A).

Número de personas viven en su casa

Seis de cada diez visitantes y usuarios de la biblioteca viven en hogares compuestos por de 4 a 6 personas (61.5 %), mientras que aproximadamente tres de cada diez encuestados viven en hogares habitados por 2 o 3 personas (27.4 %). Tan sólo el 7.5 por ciento de los visitantes y usuarios pertenece a hogares habitados por un número mayor a 7 personas, mientras que la mitad de ese porcentaje vive sola (3.6 %). (Ver columna de la izquierda de la tabla 33 del anexo A).

Gráfica 33. Personas que viven en su casa



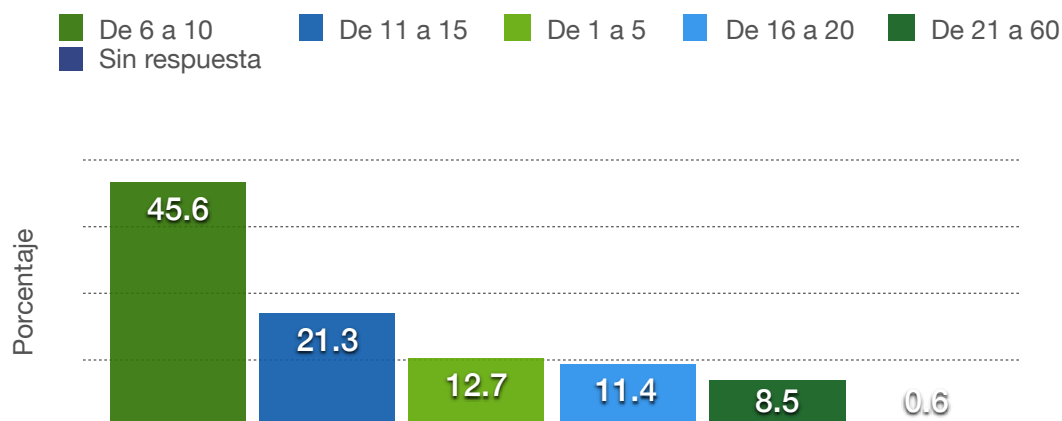
Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Dichas proporciones se mantiene entre los *usuarios* más y menos frecuente. (Ver columna de la derecha de la tabla 33 del anexo A).

Cantidad de focos en su vivienda

En sus estudios sobre públicos en recintos culturales el CNCA ha considerado como una variable de interés el número de focos con que cuenta una vivienda, ya que consideran que es una manera indirecta de medir el nivel socioeconómico de los entrevistados (CNDI, 2009: 36). Se encontró que 45.6 por ciento de los visitantes tiene de 6 a 10 focos en su vivienda, mientras que 21.3 por ciento cuenta con entre 11 y 15 focos, lo que ubicaría a ambos grupos en un mejor nivel socioeconómico que quienes cuentan con apenas de 1 a 5 focos en su vivienda.

Gráfica 34. Cantidad de focos que hay en su vivienda



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

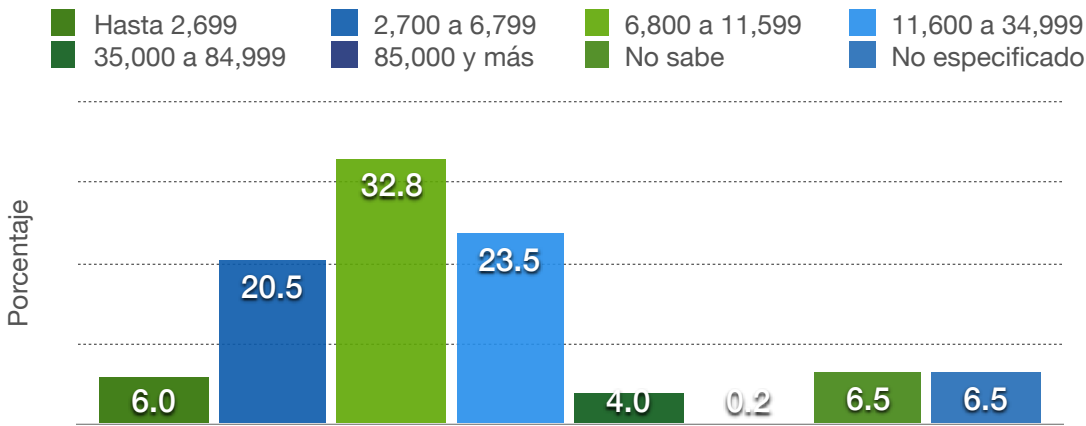
Uno de cada cinco (19.9 %) entrevistados podría considerarse en un mejor nivel, al residir en casas con más de 16 focos. (Ver columna de la izquierda de la tabla 34 del anexo A).

Estas proporciones son similares entre los *usuarios* más y menos habituales. (Ver columna de la derecha de la tabla 35 del anexo A).

Grupos de ingreso mensual por hogar

En cuanto al ingreso por hogar, destaca que una tercera parte del total de los visitantes y usuarios percibe ingresos familiares de entre 6 mil 800 y menos de 11 600 pesos, seguido por entrevistados que perciben un ingreso mayor y de un ingreso menor a éste. En segundo lugar se localizan quienes mencionaron pertenecer a hogares con ingresos de 11 mil 600 a menos de 35 mil y que pueden ser considerados como altos (23.5 %). En tercer lugar se tiene a visitantes de hogares con ingresos que van de los 2 mil 700 a menos de 6 mil 800 (20.5 %). (Ver columna de la izquierda de la tabla 35 del anexo A).

Gráfica 35. v



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Un 6 por ciento dijo pertenecer a hogares que ni siquiera perciben el salario mínimo, pues su ingreso es menor a los 2 mil 700 pesos, y la otra minoría (4 %) la representan usuarios que dijeron percibir ingresos muy por encima de los rangos expuestos. Como es usual en el caso de las preguntas sobre ingreso, un 13 por ciento no supo o prefirió no especificar su ingreso por hogar. (Ver columna de la izquierda de la tabla 35 del anexo A).

Estas proporciones son similares entre los *usuarios* más y menos habituales. (Ver columna de la derecha de la tabla 35 del anexo A).

BIBLIOGRAFÍA

CDHDF (2013). Informe especial sobre el derecho a la movilidad en el Distrito Federal 2011-2012. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal/ Centro de Investigación Aplicada en Derechos Humanos/ ITDP.

Recuperado el jueves 30 de julio del 2015 de: <http://mexico.itdp.org/wp-content/uploads/CDHDF-Informe-Especial-Movilidad-2013.pdf>

Conapo (2010) [Hoja de excel] *Zona metropolitana del Valle de México: Municipios centrales y criterios de incorporación por municipio*. Elaborado por el Grupo Interinstitucional con base en los Censos Generales de Población y Vivienda 1990 y 2000, y el Censo de Población y Vivienda 2010.

Coordinación Nacional de Desarrollo Institucional (CNDI) (2009) *Encuesta de públicos de bibliotecas 2008*, elaborado por Eliud Silva y Ulises Vázquez. CNCA, México D.F. Recuperado el jueves 6 de noviembre de: <http://sic.conaculta.gob.mx/documentos/1310.zip>

Gobierno Oficial del Distrito Federal (2014) Diario Oficial de la Federación (DOF), Gaceta Oficial del Distrito Federal, N. 1789, Décima época. 31 de enero. México D.F.

INEGI (2010) [Página electrónica] Censo de Población y Vivienda 2010. Aguas Calientes, México.

APÉNDICE A: Anexo 1. Tablas del Reporte cuestionario a usuarios 2014

Tabla 1
Distribución según sexo

SEXO	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Mujer	48.5	53.9
Hombre	48.5	46.1

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 2
Edades (rangos Encuesta Nacional de Lectura)

EDAD	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
12 a 17 años	6.1	4.2
18 a 22 años	32.9	33.1
23 a 30 años	27.3	28.3
31 a 45 años	13.6	14.4
46 a 55 años	13.4	13.2
56 años o más	6.8	6.8
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 3
Edades según sexo (rangos INEGI)

EDAD	Total encuestados*		Usuarios**	
	% Mujeres	% Hombres	% Mujeres	% Hombres
10 a 14 años	2.3	0	0	0.82
15 a 19 años	14.9	14	14.94	14.59
20 a 24 años	36.8	27.4	25.44	38.01
25 a 29 años	19.4	19.4	19.05	22.22
30 a 34 años	6.7	4.8	4.67	8.13
35 a 39 años	7.2	7.3	8.38	6.27
40 a 44 años	2.9	6.2	6.47	2.06
45 a 49 años	1.6	5.8	5.71	1.18
50 a 54 años	3.4	6.4	6.72	2.25
55 a 59 años	1.7	2.2	2.5	2.12
60 a 64 años	1.4	3.1	2.6	1.01
65 años y más	1.7	3.4	3.51	1.34
Total	100	100	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 4
Nivel de escolaridad

ESCOLARIDAD	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Básica	6	0.1
Media superior	57.4	62.4
Licenciatura completa	30.8	31.6
Posgrado	4.5	4.9
Sin estudios	0.5	0.3
No contesta	0.8	0.7
Total	100	100.0

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 5
Nivel de escolaridad según sexo

ESCOLARIDAD	Total encuestados*		Usuarios**	
	% Mujeres	% Hombres	% Mujeres	% Hombres
Básica	5.6	5.5	2.1	3.81
Media superior	63.6	52.7	68.37	52
Licenciatura completa	27.2	34.8	25.35	37.04
Posgrado	3.1	6	3.48	6.3
Sin estudios	0.5	0.5	0	0.68
No contesta	0	0.5	0.22	0
Total	100	100	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 6
Condición de ocupación

OCUPACIÓN	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Estudiante	42.5	41.9
Trabaja	31.1	32.1
Trabaja y estudia	11.4	12.7
Desempleado	6	6.7
Ama de casa	5.9	4.1
Jubilado	2.4	2.6
No contestó	0.7	0
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 7
Especificación de condición de ocupación

OCUPACIÓN	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Profesionistas y técnicos	26.9	20.93
Auxiliares o empleados	14.5	23.79
Comerciantes y ventas	11.4	10.87
Docente	7.4	8.74
Ocupaciones elementales	4.9	0.62
Servicios personales, freelance	4.8	6.99
Empleados de gobierno	2.9	2.45
Oficiales operarios, artesanos y oficios	1.5	1.98
Negocio propio	1.2	1.88
Operadores de instalaciones. máquinas	0.8	0.00
Ocupaciones seguridad, policía	0.2	0.21
Otros	3.2	3.66
No especificó	20.4	17.89
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 8
Lugar de residencia

ENTIDAD	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Distrito Federal	70	71.7
Estado de México	28.4	27.3
Otros estados fuera de ZMVM	1.4	1.1
No disponible	0.2	0
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 9
Delegación visitantes y usuarios de la Ciudad de México

DELEGACIÓN	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Azcapotzalco	7.22	7.4
Coyoacán	5.25	2.7
Gustavo A. Madero	22.67	23.8
Iztacalco	7.22	7.8
Iztapalapa	9.39	10.3
Benito Juárez	3	2.6
Cuahutémoc	22.29	21.3
Miguel Hidalgo	5.34	6.1
Venustiano Carranza	6.23	7.2
Álvaro Obregón*	2.7	1.9
Cuajimalpa de Morelos*	0.89	0.9
Magdalena Contreras*	0.82	0.6
Milpa Alta*	0.57	0.7
Tláhuac*	0.97	1.2
Tlalpan*	2.86	2.8
Xochimilco*	2.1	2.2
Sin respuesta	0.49	0.4
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=499, ** N=403

Tabla 10
Municipio visitantes y usuarios del Estado de México

MUNICIPIO	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Amecameca	0.23	0
Atizapán	2.11	0
Atizapán de Zaragoza	5.91	7.8
Coacalco de Berriozábal	2.2	0.8
Coyotepec	0.1	0.1
Cuahutitlán	1.59	1.7
Chalco	1.58	2.1
Chicoloapan	0.49	0.7
Chimalhuacán	3.41	2.3
Ecatepec de Morelos	25.94	32
Huixquilucan	1.58	2.1
Ixtapaluca	0.26	0.2
Jaltenco	0.32	0.4
Melchor Ocampo	0.73	0.5
Naucalpan de Juárez	15.21	15.5
Nezahualcóyotl	11.38	10.1
Nicolás Romero	0.23	0.1
La Paz	0.13	0
Tecámac	2.57	3
Teoloyucan	0.32	0
Texcoco	0.23	0.3
Tlanepantla de Baz	9.46	9.5
Toluca	0.28	0
Tultepec	1.47	2
Tultitlán	5.44	4.6
Villa del Carbón	0.1	0.1
Zumpango	2.35	3.1
Cuautitlán Izcalli	3.38	0.9
Sin respuesta	1	0

MUNICIPIO	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=203, ** N=153

Tabla 11

Pregunta 1. ¿Es la primera vez que visita la biblioteca?

PRIMERA VISITA	Porcentaje
	Total encuestados*
Sí	22.75
No	77.25
Total	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712

Tabla 12

Pregunta 2. ¿Cuenta con credencial de la Biblioteca?

CREDENCIAL	Porcentaje
	Usuarios**
Sí	50.8
No	48.71
Sin respuesta	0.5
Total	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. ** N=550

Tabla 13

Pregunta 3. En la última semana, ¿Cuántas veces visitó esta biblioteca sin incluir la visita de hoy?

VECES QUE ASISTIÓ EN LA ÚLTIMA SEMANA	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Ninguna	0.6	0.9
Una vez	26.94	39.2
Dos veces	17.85	25.6
De 3 a 5 veces	20.17	29.08
Más de 6 veces	3.68	5.31
No sabe, no recuerda	8.83	0
Primera visita	20.5	N/A
Sin respuesta	1.43	0
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=566, ** N=395

Tabla 14

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca?

FRECUENCIA	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Una vez cada tres meses o menos	23.52	23.7
Dos o tres veces al mes	28.87	29.1
Una vez a la semana	18.38	18.5
Dos o más días en la semana	19.83	20
Diario o casi diario	8.78	8.8
Declinó contestar	0.62	0.0
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=566, ** N=550

Tabla 15
5. ¿Usted diría que acostumbra venir...?

ACOSTUMBRA ASISTIR	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Sólo entre semana	34.6	44.6
Sólo los sábados	2.2	2.8
Sólo los domingos	1.9	2.5
Sábados y domingos	7.6	9.7
Entre semana y fin de semana	31.4	40.5
Declinó contestar	1.7	0
Visitante primerizo	20.6	0
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 16

Pregunta 6. ¿Cuál es el motivo principal de su visita el día de hoy? (primera mención)

MOTIVO DÍA ENTREVISTA	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Consulta	22.6	24.4
Préstamo	12	14.9
Estudiar	12.4	11.5
Leer	8.3	9
Investigar	7	7.6
Talleres	5.5	4
Utilizar el internet	5.5	6.7
Conocer biblioteca	5.3	1.3
Trabajo	4.5	5.6
Lectura periódicos y revistas	2.4	3
Encontrarse con otras personas	2.4	1.9
Le gusta	1.7	1.9
Pasear	1.5	0.7
Acompañando a alguien	1.4	0.5
Trámite	1.3	1.1
Curiosidad/distracción	1.1	1.1
Eventos y exposiciones	1.1	1
Descansar	1	1.2
Sala de música	0.5	0.5
Sala infantil y bebeteca	0.5	0.6
Sala multimedia	0.4	0.5
Ensayo baile	0.2	0.2
Otro	0.5	0.6
Sin respuesta	1.2	0

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Nota: Opciones no excluyentes, no suma 100%

Tabla 17

Pregunta 7 ¿Por qué motivos visita la biblioteca habitualmente? (primera mención)

MOTIVOS HABITUALES	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Consulta	22.9	26.4
Leer	10.1	11.3
Por préstamo	9.7	11.6
Estudiar	9.3	10.8
Usar internet	6.8	8.1
Investigar	5.8	5.2
Asistir a eventos y exposiciones	4.2	4.9
Encontrarse con otras personas	2.6	3
Lectura de periódicos y revistas	2.4	2.8
Le gusta	1.8	1.9
Sala de música	1.4	1.6
Sala multimedia	1.4	1.7
Sala infantil y bebeteca	1.1	1.4
Acompañando a alguien	1	1.2
Trabajo	1	1.1
Para relajarse	0.6	0.7
Talleres	0.5	0.6
Por ocio y recreación	0.5	0.3
Conocer la biblioteca	0.3	0
Para pasear	0.3	0.3
Para pensar, reflexionar	0.2	0.2
Descansar	0.1	0.1
Ensayar baile	0.1	0.1
Trámite	0.1	0.1
Otros	1.2	1.4
No especificó	14.6	3

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=566, ** N=550 Nota: Opciones no excluyentes, no suma 100%

Tabla 18

Pregunta 8.1 De los servicios y actividades que se muestran en la tarjeta, ¿Cuáles son las que utilizó o realizó hoy (opción múltiple)

UTILIZADOS O REALIZADOS	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Consulta de libros	63.54	63.15
Préstamo de libros	25.94	28.91
Consulta de discos	3.49	4.12
Préstamo de discos	2.03	2.3
Consulta de videos	6.25	7.1
Préstamo de videos	2.68	3.26
Usar el internet	39.5	40.16
Estudiar	41.72	43.43
Hacer la tarea	26.91	27.18
Trabajar	17.86	20.35
Asistir a un evento	14.23	12.22
Tocar un instrumento	2.58	2.72
Pasear	35.36	31.83
Conocer a otras personas	10.3	8.75
Encontrarme con amigos/ compañeros	26.29	26.1
Informarme	30.33	29.04
Descansar	30.5	26.45
Leer el periódico	12.71	14.16
Pensar/ Reflexionar	41.28	41.7
Usar equipos de cómputo	21.06	21.24

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=566, ** N=550

Tabla 19

Pregunta 8.2. ¿Y cuáles de ellos son los que acostumbra utilizar/realizar generalmente?
(opción múltiple)

UTILIZADOS O REALIZADOS	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Consulta de libros	70.98	71.12
Préstamo de libros	40.84	40.91
Consulta de discos	12.46	12.54
Préstamo de discos	7.59	7.64
Consulta de videos	13.76	13.72
Préstamo de videos	6.53	6.44
Usar el internet	47.88	48.12
Estudiar	44.23	44.4
Hacer la tarea	33.37	33.47
Trabajar	24.08	24.17
Asistir a un evento	22.73	22.87
Tocar un instrumento	2.27	2.28
Pasear	31.72	31.63
Conocer a otras personas	15.41	15.38
Encontrarme con amigos/ compañeros	32.16	32.12
Informarme	37.5	37.43
Descansar	31.22	31.25
Leer el periódico	20.07	20.09
Pensar/ Reflexionar	38.84	38.86
Usar equipos de cómputo	29.63	29.71

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=566, ** N=550

Tabla 20

Pregunta 9. ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?

MEDIO	Total encuestados*	Usuarios**
Por recomendación	36.2	33.6
La conoce desde su apertura	15.2	18.9
Por casualidad	14.1	14.3
Por un maestro	11.4	8.8
Internet	6.8	5.9
Televisión	5.2	5.9
Periódicos	2.7	3.4
Radio	2.4	2.7
Impresos	0.5	0.6
Publicidad exterior	0.3	0.4
Revistas	0.3	0.3
Redes sociales	0.2	0.2
Otra	2.9	2.9
No recuerda	1.6	2
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 21

Pregunta 12. Antes de que lo entrevistara, me podría decir si ya conocía los siguientes servicios o espacios de las actividades?

SERVICIOS O ESPACIOS CONOCIA ANTES DE LA ENTREVISTA	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Catálogo de libros	64	80.5
Exposiciones	62.2	78.4
Página web de la biblioteca	60.8	76.5
Jardines	60.4	75.9
Conciertos	43.5	54.7
Buzón de devolución 24/7	41.2	52
Renovación por internet	39	49.3
Cineteca	37.2	46.9
Renovación por teléfono	32.2	40.7
Facebook de la biblioteca	31.1	39.3
Bases de datos en línea	29.1	36.7
Sala braille	26.6	33.6
Biblioteca digital	26.1	32.7
Reserva de libros en línea	23.5	29.6
Twitter de la biblioteca	18.4	23
Sin respuesta	2	0

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=566, ** N=550

Nota: Opciones no excluyentes, no suma 100%

Tabla 22

Pregunta 13. Considerando calificación expectativas de la biblioteca (1 Nada cubierta y 5 Completamente cubiertas)

COBERTURA	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Nada cubiertas	0	0
2	2.3	1.9
3	11.6	12.4
4	32.7	34.4
Completamente cubiertas	45.6	44.2
Respuesta espontánea	6.9	7.1

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 23

Pregunta 14. En general, calificando del 0 al 10 como en la escuela, ¿qué calificación le pondría a la Biblioteca Vasconcelos?

CALIFICACIÓN	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
0	0.2	0.3
3	0.1	0.1
4	0.5	0.4
5	0.7	0.5
6	1.4	0.7
7	6.5	6.6
8	24.1	27.4
9	32.2	33.3
10	33.2	30.6
No disponible	1.1	0.2

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 24

Pregunta 15. ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios de la biblioteca?

SUGIERE	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Incrementar y mejorar el acervo	18.1	22.7
Mejorar infraestructura	11.6	11.7
Mejorar servicios digitales	9.8	12.1
Mejorar organización del acervo	7.6	9.6
Mejorar difusión	6.5	8
Mejorar personal	4.2	4.9
La evalúa positivamente	3.9	3.6
Incrementar oferta de actividades	2	2
Mejorar orientación y apoyo a consulta	2	2
Mejorar servicio de préstamo	2	2
Incorporar nuevos servicios	2	2
Ampliar horario	2	1
Mejorar acústica	2	2
Mejorar tramitología	1	2
Mejorar seguridad	1	1
Mejorar limpieza	1	2
Modificar disposición espacial	1	1
Referidas al jardín	0	0
Otros	4	5
No sabe	0	0
No contestó	18	6
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 25

Pregunta 10. Cuánto tiempo tardó en llegar a la biblioteca el día de hoy?

TIEMPO	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Menos de 30 minutos	23.5	25
De 30 minutos a menos de una hora	37.8	37.1
Entre una hora y menos de hora y media	25.6	25.7
Entre hora y media y hasta dos horas	9.9	9.3
Más de dos horas	3.1	2.9
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 26

Pregunta 11. ¿Qué medios de transporte utilizó para llegar?

MEDIOS UTILIZADOS	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Automóvil	9.4	9.6
Motocicleta/motoneta	1.9	1.6
Metro	55.6	52.6
Metrobús	21.3	12.6
Bicicleta/patineta/patines	5.6	2.7
Microbús/pesero	25.7	4.7
Suburbano	9.5	7
A pie	5	4.9
No disponible	4.5	4.2

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Nota: Opciones no excluyentes, no suma 100%

Tabla 27

Pregunta 11.a. Cantidad de medios utilizados para llegar a la biblioteca

CANTIDAD	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
1	66	70.4
2	27	24.8
3	7	4.8
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 28

Pregunta 16. ¿Acostumbra asistir a otras bibliotecas?

ASISTE	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Sí	55.9	58
No	42.9	40.8
No contesta	1.2	1.2
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 29

Pregunta 17. Acostumbra asistir a otras bibliotecas. A cuáles? (primera mención)

OTRAS BIBLIOTECAS A LAS QUE ASISTE	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Biblioteca México	12.4	42.8
Bibliotecas públicas particulares	2.3	2.6
Bibliotecas públicas de la DGB	4.6	4.1
Bibliotecas de la UNAM	26.9	25.9
Bibliotecas IPN	2.2	2.6
Otras bibliotecas académicas y escolares	4.9	4.8
Bibliotecas de otros estados	0.5	0.8
Es una librería	0.3	0.4
Otras sin especificar	0.9	0.9
No contestó	44.7	15
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 30

Pregunta 18. ¿Usted acostumbra?

	Total encuestados*		Usuarios**	
	% Sí	% No	% Sí	% No
Libros	76.3	23.6	79.7	20.3
Películas	67	32.5	65	34.4
Revistas	42.9	56.3	44.4	55.2

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Nota: Opciones no excluyentes, no suma 100%

Tabla 31
Pregunta 19. ¿En su casa cuenta con?

	Total encuestados*		Usuarios**	
	% Sí	% No	% Sí	% No
Computadora	93.4	6.6	93.5	6.5
Internet	86.8	13.2	86.9	12.2
Lector electrónico	57.6	42.4	59.3	39.7

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Nota: Opciones no excluyentes, no suma 100%

Tabla 32
Pregunta 20. ¿Usted acostumbra leer libros en formato electrónico?

Formato electrónico	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Tiene lector y sí lee	39.9	42
Tiene lector y no lee	36.8	35.4
No tiene lector, pero sí lee	23.1	23
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 33

Pregunta 21. ¿Cuántas personas viven en su casa?

PERSONAS QUE VIVEN EN SU CASA	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Vive solo (a)	3.6	3.7
De 2 a 3 personas	27.4	29.16
De 4 a 6 personas	61.5	60.13
Más de 11 personas	7.5	7.01
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 34

Pregunta 22. ¿Cuántos focos hay en su vivienda?

CANTIDAD	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
De 1 a 5	12.7	13.4
De 6 a 10	45.6	47.1
De 11 a 15	21.3	20
De 16 a 20	11.4	10.6
De 21 a 60	8.5	8.2
Sin respuesta	0.6	0.7
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

Tabla 35

Pregunta 23. Finalmente, considerando estos grupos de ingreso, aproximadamente ¿cuál es el ingreso mensual de todos los miembros de su hogar?

INGRESO POR HOGAR	Porcentaje	
	Total encuestados*	Usuarios**
Hasta 2,699	6	6
2,700 a 6,799	20.5	21.6
6,800 a 11,599	32.8	31.1
11,600 a 34,999	23.5	23.1
35,000 a 84,999	4	0
85,000 y más	0.2	4.6
No sabe	6.5	7.2
No especificado	6.5	6.2
Total	100	100

Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. * N=712, ** N=550

APÉNDICE A: Anexo 2. Cuestionario a Usuarios 2014 (aplicado por la dirección)

Cuestionario de la Vasconcelos

hora de inicio

hora de término

nombre del encuestador

folio/ mes/ día/ clave enc./

Datos del entrevistado

Entidad de residencia

Delegación o municipio

CP o colonia

Tamaño del grupo

Perfil sociodemográfico

Hombre

Mujer

Años cumplidos

Escolaridad

1. Menor de 6 años

2. Sin estudios

3. Primaria incompleta

4. Primaria completa

5. Secundaria completa

6. Secundaria incompleta

7. Bachiller incompleto

8. Licenciatura incompleta

9. Licenciatura completa

10. Posgrado

11. No contesta

Ocupación

1. Menor de 6 años

2. Trabaja

3. Trabaja y estudia

4. Desempleado

5. Estudiante

6. Ama de casa

7. Jubilado

8. No contesta

* Cuál es la tarea o función que realiza en su trabajo o negocio

1. ¿Es la primera vez que visita esta biblioteca?

1. Sí

2. No

3. No sabe

2. ¿Cuenta usted con credencial de la biblioteca?

1. Sí

2. No

3. No contesta

3. En la última semana, ¿cuántas veces visitó esta biblioteca sin incluir la visita de hoy?

Encuesta capturar número: ____

No recuerda

4. ¿Con qué frecuencia viene a la biblioteca?

1. Una vez cada 3 meses o menos

2. Dos o tres veces al mes

3. Una vez a la semana

4. Dos o más días en la semana

5. Diario o casi a diario

6. No contesta

5. ¿Usted diría que acostumbra venir...?

1. Sólo entre semana

2. Sólo los sábados

3. Sólo los domingos

4. Sábados y domingos

5. Entre semana y en fin de semana

6. No contesta

6. ¿Cuál es el motivo principal de su visita el día de hoy?

7. ¿Por qué motivos visita la biblioteca habitualmente? (hasta cuatro menciones)

8. 1. De los siguientes servicios y actividades que se muestran en esta tarjeta, ¿cuáles son los que vienen a utilizar o realizar el día de hoy?

8.2. (no aplicar si es visitante de primera vez). ¿Y cuáles de ellos son los que acostumbra utilizar generalmente?

1. Consulta de libros

2. Préstamo de libros

3. Consulta de discos

4. Préstamo de discos

5. Consulta de videos

6. Préstamo de videos

7. Usar el internet

8. Estudiar

9. Hacer

10. Trabajar

11. Asistir a un evento

12. Tocar un instrumento

13. Pasear

14. Conocer a otras personas

15. Encontrarme con amigos/ compañeros

16. Informarme

17. Descansar

18. Leer el periódico

19. Pensar/ Reflexionar

20. Usar equipos de cómputo

9. ¿Cómo se enteró de la existencia de la biblioteca?

1. Por un maestro

2. Casualmente (iba pasando)

3. Recomendación (amigos, familiares, etc.)
 4. La conozco desde su apertura
 5. Periódicos. Cual
 6. Revista. Cual
 7. Radio. Cual
 8. Televisión. Cual
 9. Internet. Cual
 10. Redes sociales (facebook, twitter, etc.) Cual
 11. Impresos (folletos, carteles, volantes) Cual
 12. Publicidad exterior (metro, parabús, mobiliario urbano/ espectacular)
 13. Otra (especificar)
 14. No recuerda
 15. No contesta
10. ¿Cuánto tiempo tardó en llegar a la biblioteca el día de hoy
horas minutos
11. ¿Qué medios de transporte utilizó?
12. Antes de que lo entrevistara, ¿me podría decir si ya conocía los siguientes servicios o espacios de las actividades?
1. Catálogo de libros
 2. Página web de la biblioteca
 3. Twitter de la biblioteca
 4. Facebook de la biblioteca
 5. Buzón de devolución de la biblioteca 24 horas.
 6. Renovación por teléfono
 7. Renovación por internet
 8. Reserva de libros por internet
 9. Jardines
 10. Exposiciones
 11. Conciertos
 12. Biblioteca digital
 13. Sala braille
 14. Bases de datos en línea
 15. Cineteca
13. Considerando una calificación donde 1 es Nada cubierta y 5 Completamente cubiertas, ¿qué tanto ha cubierto sus expectativas la biblioteca?
14. ¿En general, calificando del 0 al 10 como en la escuela, qué calificación le pondría a la biblioteca vasconcelos
15. ¿Cómo cree que se podrían mejorar los servicios de la biblioteca?
16. ¿Acostumbra asistir a otras bibliotecas
1. Sí
 2. No
 3. No contesta
- A cuáles? Indague y acepte tres menciones
18. ¿Usted acostumbra?
1. Comprar libros
 2. Comprar películas
 3. Comprar revistas
19. ¿En su casa cuenta con...?
1. Computadora
 2. Internet
 3. Lector electrónico (ipad, ipod, tableta, smart phone)**
20. ¿Usted acostumbra leer libros en formato electrónico?
1. Sí
 2. No
 3. No tengo donde leerlos
21. ¿Cuántas personas viven en su casa?
22. ¿Cuántos focos hay en su vivienda?
23. finalmente, considerando estos grupos de ingreso, aproximadamente ¿Cuál es el ingreso mensual de todos los miembros de su hogar?
1. Gasta 2699
 2. 2700 a 6799
 3. 6800 a 11599
 4. 11600 a 34999
 5. 35000 a 84 999
 6. 6500 y más
 7. No sabe
 8. No contesta

APÉNDICE A: Anexo 3. Apartado metodológico

Diseño muestral

El método de muestreo fue diseñado por la Coordinación Nacional de Desarrollo Institucional (CNCA) y la dirección de la Biblioteca Vasconcelos. El cuestionario impreso contenía 23 preguntas, de las que sólo cinco eran preguntas abiertas y el resto eran cerradas.

Población objetivo

La población fue visitantes de la biblioteca Vasconcelos del mes de julio, de preferencia mayores de 12 años, de ambos sexos. A los menores de 18 años se les aplicó el cuestionario en presencia de adulto.

Marco muestral

Los días hábiles o de apertura de la biblioteca, de lunes a domingo del los 31 días de muestreo.

Unidad de análisis

La unidad de análisis fue el individuo visitante de la biblioteca durante el periodo de muestreo. El cuestionario incluyó preguntas sobre su procedencia, situación civil, uso de la biblioteca, conocimiento de las actividades y los servicios, así como de percepción y preferencias. También se incluyeron preguntas sobre su consumo cultural y relacionadas con aspectos socioeconómicos. Se incluyó el tamaño del grupo, aunque sólo se capturó la información del entrevistado.

Método de muestreo

Se trató de una encuesta de salida, por lo que el levantamiento inició desde la primera hora de operación de la biblioteca hasta la última, iniciando 30 minutos después de su apertura. Se aplicó cara a cara siguiendo la técnica de la línea imaginaria, es decir, se estableció que los visitantes salían y cruzaban una línea imaginaria eran abordados, con lo que se obtuvo un muestreo aleatorio sistemático.

Tamaño de la muestra

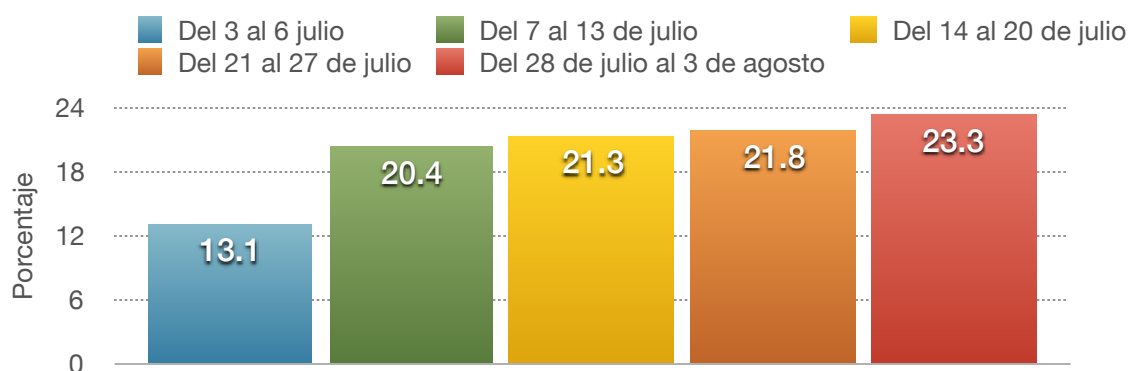
Se estableció un tamaño muestral de 700 entrevistas, para que los resultados obtenidos tengan un nivel de confianza de 95 por ciento y un margen de error de 5 puntos porcentuales.

Trabajo de campo

El periodo de levantamiento seleccionado fue del 3 de julio de 2014 al 3 de agosto de 2014, ya que era un periodo sin cierres por días festivos o de asueto, y coincidía con el término del periodo vacacional, lo que implica una cierta normalidad de las actividades¹⁶.

¹⁶ El mes inmediato anterior, mayo, cuenta con muchos días de asueto, así como los siguientes meses hasta el término del año, mientras que agosto es un mes de retorno a las actividades escolares de inicio de semestre.

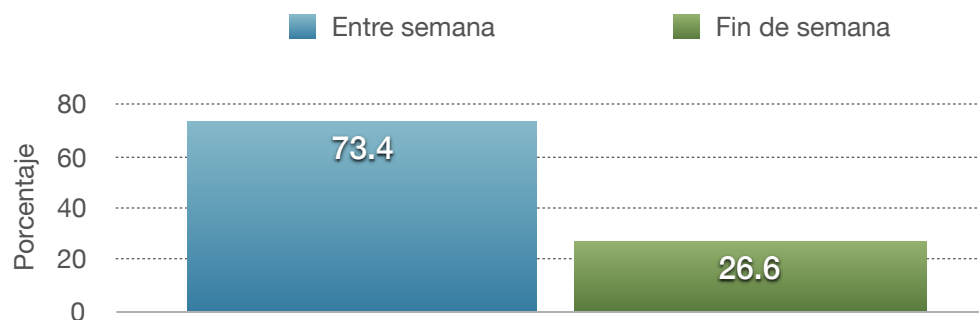
Gráfica C.1 Distribución del operativo



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

La biblioteca recibe aproximadamente el doble de visitantes los fines de semana, por lo que para evitar una mayor representación de esos visitantes y contaminar la muestra la aplicación debía considerar un equilibrio entre la cantidad de cuestionarios aplicados entre semana y el fin de semana, por lo que un 73.4 por ciento se aplicó entre semana, que representa una veintitrés días, mientras que el restante 26.6 por ciento representa los fines de semana de la aplicación.

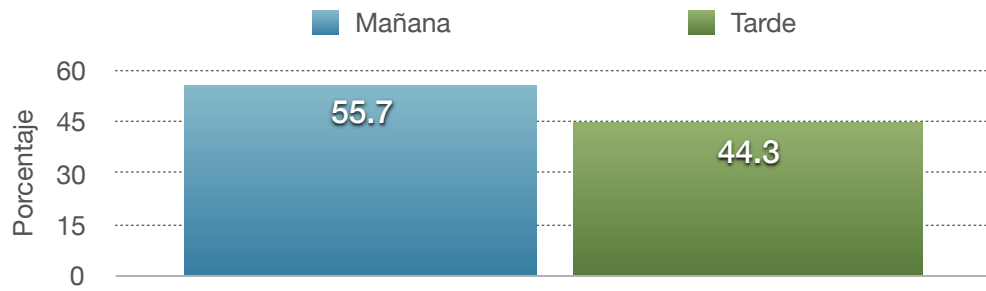
GRÁFICA C.2 Distribución del levantamiento durante la semana



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

Con el mismo objetivo de evitar sesgos, se procuró distribuir el levantamiento a lo largo del día, teniendo que aproximadamente el 55 por ciento se aplicó de 9 a 12 del día y el resto de 1 a 7 de la tarde.

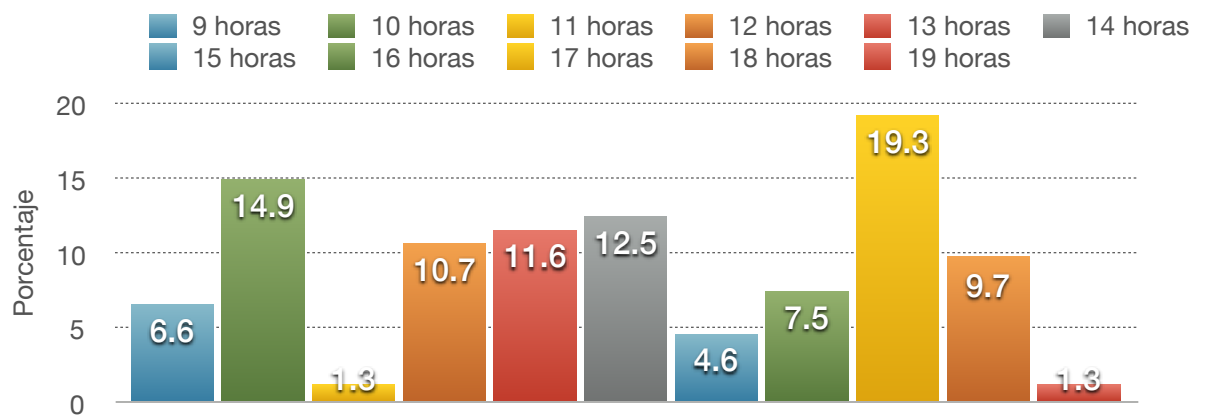
Gráfica C.3 Distribución del levantamiento por turnos



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

EL flujo de salida de la biblioteca suele ser cambiante y/o distinto al del flujo de entrada, por lo que la aplicación de cuestionarios también fue variable, teniendo que se abordó un mayor número de entrevistados una hora y media después del inicio de operaciones, a partir de las 10 a.m. (14.5 %), en la franja de las 12 a las 2 p.m. (34.8 %) y a las cinco de la tarde (19.3 %).

Gráfica C.4 Distribución del levantamiento durante el día



Fuente: Encuesta de usuarios Biblioteca Vasconcelos 2014, BV-CNCA. N=712

La aplicación de los cuestionarios fue realizada por voluntarios de servicio social y fue supervisado por personal de la Biblioteca Vasconcelos.

APÉNDICE B. Anexo 1. Fichas para la observación

1. Identificación de observación

- Hora de registro
- Fecha
- Quién observa
- Lugar de la observación
- Objetivo de la observación

2. Registro de la observación

- Qué realizan
 - Quiénes la realizan**
- ** Si es algún colectivo en particular, hombres, mujeres, adolescentes
- Edad aproximada de quienes las realizan
 - Sexo
 - Cuestiones socioeconómica por observación
 - Por cuánto tiempo realizan la actividad
 - Dónde la realizan, en qué espacios específicos de la biblioteca
 - Si son en grupo, si son individual
 - Por cuánto tiempo la realizan
 - Quién la ha programado
 - Si es efímera, temporal, si tiene periodicidad

3. Descripción de la actividad

4. Croquis de la actividad

5. Comentarios